

INSTITUTO DE ESTUDOS SUPERIORES MILITARES
CURSO DE PROMOÇÃO A OFICIAL SUPERIOR DA FORÇA AÉREA

2008/2009



TII

O TEXTO CORRESPONDE A TRABALHO FEITO DURANTE A FREQUÊNCIA DO CURSO NO IESM SENDO DA RESPONSABILIDADE DO SEU AUTOR, NÃO CONSTITUINDO ASSIM DOCTRINA OFICIAL DA FORÇA AÉREA PORTUGUESA.

SISTEMA DA QUALIDADE
PARA A FORMAÇÃO NO CENTRO DE
FORMAÇÃO MILITAR E TÉCNICA DA FORÇA
AÉREA

ANTÓNIO RIBEIRO FERNANDES
CAP/TMMA



INSTITUTO DE ESTUDOS SUPERIORES MILITARES

**SISTEMA DA QUALIDADE
PARA A FORMAÇÃO NO CENTRO DE FORMAÇÃO MILITAR E
TÉCNICA DA FORÇA AÉREA**

CAP/TMMA António Ribeiro Fernandes

Trabalho de Investigação Individual do CPOS/FA 2008/2009

Lisboa 2009



INSTITUTO DE ESTUDOS SUPERIORES MILITARES

**SISTEMA DA QUALIDADE
PARA A FORMAÇÃO NO CENTRO DE FORMAÇÃO MILITAR E
TÉCNICA DA FORÇA AÉREA**

CAP/TMMA António Ribeiro Fernandes

Trabalho de Investigação Individual do CPOS/FA 2008/2009

Orientador: MAJ/TOCART Renato Pinheiro

Lisboa 2009



Agradecimentos

A todos aqueles que disponibilizaram algum do seu tempo para me auxiliarem na realização deste trabalho e sobretudo aqueles que ficaram sem o meu tempo durante esta caminhada.



Índice

Introdução	1
1. Enquadramento histórico	3
a. Origem dos Sistemas de Gestão da Qualidade.....	3
b. A Qualidade no ensino	5
2. Enquadramento do CFMTFA no contexto da formação profissional	7
a. Formação profissional na Força Aérea	7
b. Certificação e qualidade da formação ministrada no CFMTFA.....	9
3. Implementação de um Sistema de Gestão de Qualidade para a formação	10
a. Modelo de Sistema de Gestão da Qualidade	10
b. Requisitos de certificação da qualidade da formação	13
c. Vantagens da certificação da formação	15
d. Órgãos intervenientes no ciclo formativo	17
4. Sistema de Gestão da Qualidade e certificação da formação	19
a. Melhoria contínua da formação e satisfação dos requisitos de certificação	19
b. Certificação, recrutamento e desempenho dos alunos	21
c. Órgãos que integram o Sistema de Gestão da Qualidade	22
Conclusões	23
Bibliografia	29

Índice de Figuras

Figura 1 – Analogia fabril do modelo de Sistema de Gestão da Qualidade	12
Figura 2 – Modelo do Sistema de Gestão da Qualidade baseado na Norma ISO 9001	18

Índice de Anexos

Anexo A - Corpo de conceitos.....	A-1
Anexo B - Cursos certificados.....	B-1
Anexo C - Entrevistas efectuadas	C-1
Anexo D - Construção do questionário distribuído aos alunos	D-1
Anexo E - Questionário distribuído aos alunos	E-1
Anexo F - Tratamento estatístico das respostas do questionário distribuído aos alunos...	F-1
Anexo G - Tratamento estatístico de dados referentes a cursos de Praças	G-1
Anexo H - Requisitos de certificação de entidades formadoras	H-1



Anexo I - Requisitos de certificação..... I-1

Anexo J - Modelo de requisição-selecção de formadores para o CFMTFA J-1



Resumo

Este trabalho tem como objectivo desenvolver um modelo de Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da formação ministrada no Centro de Formação Militar e Técnica da Força Aérea (CFMTFA) e identificar os requisitos necessários que permitam a certificação da qualidade dessa formação integrada no Sistema Português de Qualidade.

É apresentada a evolução do conceito de Qualidade, em termos genéricos, e abordada a sua aplicabilidade ao ensino. Segue-se o enquadramento do CFMTFA no contexto da formação profissional, uma breve referência à sua certificação como entidade formadora e aos processos internos em curso que directa ou indirectamente se relacionam com a qualidade da formação.

São identificados os requisitos necessários para a certificação da formação, algumas vantagens dessa certificação e os órgãos que intervêm no ciclo formativo com influência directa na qualidade da formação. Conclui-se que um SGQ baseado nas normas ISO 9000:2000 que inclua a Direcção de Instrução (DINST), as Comissões Técnicas Especializadas (CTE) e o CFMTFA é um modelo que satisfaz os interesses para a qualidade da formação e os requisitos da sua certificação.

Conclui-se ainda que a certificação da formação facilita o recrutamento e é um factor motivador para os alunos contribuindo para a melhoria do seu desempenho escolar.

Por fim são apresentadas algumas recomendações para que as conclusões deste trabalho tenham utilidade.



Abstract

The purpose of this document is to develop a Quality Management System (QMS) for the Air Force training and to identify the requirements necessary to enable a quality training certification in accordance with Portuguese Quality System.

The evolution of concept of Quality is presented and its applicability to education discussed. The Technical Military Training Centre of Air Force framework in the context of training is analysed. A brief reference to its certification as a training organization and the internal processes in place that directly or indirectly relate to the quality of training are also considered.

The certification of training requirements are identified for: Some advantages of the certification and the entities involved in the training cycle with direct impact on the quality are studied. A QMS based on ISO 9000:2000, including the Training Directorate, the Specialized Technical Committees and the Technical and Military Training Centre of the Air Force, comes up as a model that meets the interests of the training quality and certification requirements.

It is concluded that the training certification facilitates recruitment and is a motivating factor for the students to improve their school performance.

Finally, some recommendations are presented so that the findings of this study lead to an improvement in the training system of the Air Force.



Palavras-chave

Centro de Formação Militar e Técnica da Força Aérea;

Certificação;

Direcção de Instrução;

Entidades Formadoras;

Formação;

Formação Profissional;

Qualidade;

Qualidade da Formação;

Sistema de Gestão Escolar;

Sistema de Gestão da Qualidade.



Lista de abreviaturas

ANQ – Agência Nacional de Qualificações

BA2 – Base Aérea N° 2

CFMTFA – Centro de Formação Militar e Técnica da Força Aérea

CI2 – Centro de Instrução N° 2

CNQ – Catálogo Nacional de Qualificações

CTE – Comissões Técnicas Especializadas

DGERT – Direcção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho

DGPRM – Direcção Geral de Pessoal e Recrutamento Militar

DL – Decreto-Lei

DINST – Direcção de Instrução

EMFA – Estado Maior da Força Aérea

EMFAR – Estatuto dos Militares das Forças Armadas

FAP – Força Aérea Portuguesa

GQ – Gabinete para a Qualidade da Formação

IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional

INAC – Instituto Nacional de Aviação Civil

ISO – International Organization for Standardization

MELECA – Mecânicos de Electrónica

MELECT – Mecânicos de Electricidade

MDN – Ministério da Defesa Nacional

MMA – Mecânicos de Material Aéreo

QP – Quadro Permanente

OPINF – Operadores de Informática

OPMET – Operadores de Meteorologia



OPSAS – Operadores de Sistemas de Assistência e Socorros

RC – Regime de Contrato

SAS – Secretariado e Apoio dos Serviços

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SGE – Sistema de Gestão Escolar

SNQ – Sistema Nacional de Qualificações



Introdução

“A adopção de um Sistema da Gestão da Qualidade deve ser uma decisão estratégica da organização”

INOFOR – Instituto para a Inovação na Formação.

Cerca de 80% dos militares que ingressam na Força Aérea Portuguesa (FAP) recebem formação no Centro de Formação Militar e Técnica da Força Aérea (CFMTFA). Neste centro são formados todos os Oficiais e Praças em regime de contrato e os Sargentos do Quadro Permanente (QP). São ainda ministrados o Curso de Formação Pedagógica de Formadores, o Curso de Promoção a Sargento Chefe, Cursos de Línguas (Inglês e Francês), Cursos de Condução e estágios técnicos a Oficiais destinados ao QP. A implementação de ferramentas que visem a melhoria da formação ministrada no CFMTFA terá efeitos e repercussões que se sentirão transversalmente em toda a Força Aérea.

Os cursos de formação de Sargentos do QP e dos Praças em regime de contrato enquadram-se no contexto da formação profissional e são passíveis de certificação por entidades exteriores à Força Aérea. O próprio CFMTFA foi recentemente certificado como entidade formadora pela Direcção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), entidade integrada nos Serviços de Qualidade e Acreditação do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. Para a manutenção da certificação é necessário cumprir e manter uma série de requisitos a nível de planeamento, concepção, organização, execução e acompanhamento (avaliação) das actividades formativas. A implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), baseado na abordagem sistémica às actividades da formação, aos seus processos e à definição de objectivos e metas de melhoria contínua, é talvez o instrumento que melhor permite o cumprimento dos aspectos acima referidos. Neste contexto, o presente trabalho tem como objectivo equacionar a implementação de um SGQ e tentar perceber a mais-valia adicionada à qualidade da formação e de que modo poderá contribuir para a manutenção do CFMTFA como entidade formadora certificada, ou seja, manutenção da certificação da formação.



O estudo será delimitado aos cursos de formação de Praças em regime de contrato podendo, contudo, algumas das conclusões do mesmo ser extrapoladas para os restantes cursos.

Este trabalho será realizado com base na metodologia proposta por Quivy e Campenhoudt (1998), desenvolvendo-se em quatro capítulos.

No primeiro capítulo é apresentada a evolução do conceito de qualidade, em termos genéricos, e abordada a sua aplicabilidade ao ensino.

O segundo capítulo trata o enquadramento do CFMTFA no contexto da formação profissional, a sua certificação como entidade formadora e os processos internos em curso que directa ou indirectamente se relacionam com a qualidade da formação.

No terceiro capítulo é abordada a implementação de um SGQ para a formação, tendo por base as normas ISO 9000:2000. A abordagem do tema em estudo será efectuada a partir da problemática que se traduz na seguinte pergunta inicial:

- *De que forma a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade pode contribuir para a melhoria da formação ministrada no CFMTFA e para a manutenção deste Centro como entidade certificada?*

Segue-se a construção de um modelo de análise que procura dar resposta às seguintes questões derivadas:

- *Quais são os requisitos necessários para a certificação da qualidade da formação?*
- *Quais são as vantagens da certificação da formação?*
- *Que órgãos têm intervenção no ciclo formativo e quais aqueles que devem integrar o Sistema de Gestão da Qualidade?*

No quarto capítulo são testadas as hipóteses seguintes, construídas a partir do modelo de análise desenvolvido:

1. Um Sistema de Gestão da Qualidade baseado em processos proporciona a melhoria contínua da formação e permite satisfazer os requisitos de certificação de qualidade da mesma;



2. A certificação da formação facilita o recrutamento e é factor de motivação para os alunos contribuindo para a melhoria do seu desempenho;
3. O Sistema de Gestão da Qualidade que inclua os órgãos com responsabilidades na programação da formação, no desenvolvimento de referenciais, na execução e na avaliação do ciclo formativo é o modelo que melhor serve os interesses para a qualidade.

A validação das hipóteses é efectuada através da análise documental, da análise e tratamento de dados de relatórios de cursos de formação de Praças e através da realização de entrevistas e questionários.

Por último, é apresentada uma retrospectiva do trabalho sendo destacadas as conclusões a que se chegou e feitas algumas recomendações para a aplicação prática de um SGQ para a formação.

Este trabalho tem um corpo de conceitos que constitui o anexo A.

1. Enquadramento histórico

a. Origem dos Sistemas de Gestão da Qualidade

A evolução da qualidade, ao longo do século XX, aconteceu de forma gradual podendo ser identificadas quatro fases distintas: a Inspeção, o Controlo da Qualidade, a Garantia da Qualidade e a Gestão pela Qualidade Total (por vezes denominada de excelência).

Durante a I Guerra Mundial o risco do fornecimento de produtos fora das especificações tornou-se evidente e foi necessário controlar a sua qualidade, através da inspecção, em diversos pontos do processo e fabrico. O sistema da qualidade baseava-se em especificações escritas, medições e testes associados à produção e padronização de produtos. Procurava-se apenas detectar produtos defeituosos não existindo a preocupação da investigação das causas dos defeitos nem em actuar sobre as mesmas. Esta organização estava em consonância com a organização da produção predominante da época que se baseava na concepção *taylorista* de especialização de funções, divisão do trabalho e disposição em linha.

Nos anos 30 do século XX verificou-se uma evolução da inspecção com a aplicação de técnicas de controlo por amostragem e a aplicação da estatística à



qualidade. A partir da análise de um pequeno número de peças retiradas de um conjunto de peças significativo, produzidas em condições semelhantes (lotes de produção), inferia-se pela aceitação ou rejeição da totalidade das peças do lote. É a fase de Controlo da Qualidade. Nesta fase assiste-se também ao desenvolvimento embrionário de uma atitude preventiva da qualidade que não se cinge à mera inspecção do produto, englobando também a introdução de medidas correctivas das não conformidades de forma a restabelecer a satisfação das especificações.

Após a segunda Guerra Mundial verifica-se uma evolução significativa da qualidade. Constatou-se que a maioria das deficiências nos produtos não tinha origem na produção devendo-se sobretudo à falta de controlo da concepção, a especificações incompletas, ao uso de tecnologias e materiais pouco fiáveis ou a desvios à normalidade dos processos. Daqui resultou uma tendência crescente para se acompanhar a qualidade desde a fase de contrato até à utilização do produto/serviço. Esta gestão completa do ciclo de vida exige que cada função da empresa participe parcialmente no objectivo global da qualidade.

A anterior acepção de Controlo da Qualidade é assim substituída por uma definição mais abrangente, designada por Garantia da Qualidade, centrada sobretudo no processo e não tanto no produto. É nesta fase que alguns países desenvolvem, a nível nacional, os primeiros referenciais normativos da qualidade¹. Muitas destas normas serviram de base à publicação pela *International Organization for Standardization* (ISO), em 1987, das normas da série ISO 9000. Estas normas foram revistas e republicadas em 1994 como ISO 9000:1994. A última revisão resultou na publicação das normas ISO 9000:2000.

A partir da publicação das normas ISO 9000:2000 a evolução da qualidade tem sido marcada pela emergência e difusão dos princípios da Qualidade Total e pela procura sistemática da melhoria contínua como única forma de gerir a mudança e a adaptação permanentes. As principais características de um sistema de Gestão pela Qualidade Total são (Valente, 2001: 26):

1. Focalização nas pessoas, com o objectivo de obter a máxima satisfação do consumidor;

¹ American Society for Quality Control e British Standard Institute, por exemplo.



2. Abordagem global ao sistema, assumindo-se como parte integrante da estratégia geral da empresa;
3. Visão horizontal de funções e departamentos. Envolve todos os trabalhadores, do topo à base, e estende-se a montante e a jusante da cadeia produtiva, incluindo fornecedores e consumidores;
4. Aprendizagem e adaptação à mudança contínua como chave do sucesso organizacional.

Com a publicação das normas ISO 9000:2000 verifica-se uma evolução da função qualidade particularmente relevante para o presente estudo. Passa a ser possível a sua aplicação a qualquer organização, independentemente da sua dimensão ou sector de operação. Estava desta forma aberto o caminho para a implementação e certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade no ensino (Matos, 2008: 4).

b. A Qualidade no ensino

O movimento da qualidade no ensino é relativamente recente, tendo surgido na última década do século XX em pequenas comunidades de colégios e universidades dos Estados Unidos da América e de Inglaterra. Muitas das ideias associadas à qualidade estão actualmente bem desenvolvidas, principalmente no ensino superior.

Em Portugal pouco se sabe e pouco se faz em termos de qualidade no ensino. No âmbito escolar, quando se fala de qualidade os argumentos são normalmente restringidos aos currículos e ao sucesso escolar, o que por si só não é garantia de qualidade nem de sucesso educacional (Brás, 2002: 12).

Embora todos concordem que o ensino deve ser um ensino de qualidade, as divergências surgem logo quanto ao significado do termo qualidade. Segundo o professor José Brás grande parte da confusão e das divergências deve-se ao facto da qualidade poder ser utilizada como um conceito absoluto ou relativo. No primeiro caso os produtos que exibam qualidade são do mais alto nível possível não podendo ser ultrapassados. No contexto do ensino o conceito de qualidade absoluta é essencialmente elitista, “poucas instituições são capazes de oferecerem uma tão elevada qualidade de experiência educacional aos seus educandos, muitos



educandos não a podem pagar e grande parte das instituições não podem aspirar a proporcionarem-na” (Brás, 2002: 28).

No conceito relativo a qualidade é encarada não como uma característica intrínseca de um produto ou serviço, mas como algo que lhe é adicionado. É entendida como uma medida a comparar com a especificação pré-definida. O que permite dizer que determinado produto ou serviço é de qualidade é o facto de ele atingir os padrões estabelecidos. Neste sentido relativo, “a qualidade é a adaptação aos padrões pré-definidos e a inerente satisfação sistemática desses padrões” (Brás, 2002: 29).

No âmbito deste trabalho a qualidade do ensino é encarada segundo o conceito relativo que, ainda segundo o professor José Brás, encerra em si duas dimensões: a processual e a transformável. A primeira refere-se ao facto de se poder provar que as coisas aconteceram conforme as especificações pré-definidas e que as actividades estão conforme as exigências. A qualidade é atingida através da operação de sistemas e processos e do funcionamento eficiente e eficaz dos mesmos. É a denominada qualidade de facto que é a base dos sistemas de garantia da qualidade em conformidade com a norma internacional ISO9000.

A dimensão transformável tem a ver com fazer as coisas bem feitas e não apenas em fazer as coisas certas. “É um estado de pensamento organizacional sempre em busca de um melhoramento contínuo no seio do processo de qualidade” (Brás, 2002: 31).

A qualidade do ensino é ainda vista de forma diferenciada pelos diferentes intervenientes do processo (Carmo, 2001: 59). Na óptica das entidades empregadoras o ensino de qualidade traduz-se sobretudo pelo nível de conhecimentos, pelas aptidões e pelas atitudes que os ex-alunos manifestam no exercício das suas funções. Para os alunos ensino de qualidade significará um conjunto de actividades que lhes proporcione um desenvolvimento individual adequado a uma futura inserção na sociedade ao mesmo tempo que lhes satisfaz a curiosidade técnico-científica. Por sua vez, o corpo docente e outros profissionais considerarão como ensino de qualidade o exercício de um treino académico assente em programas actualizados e assegurado por metodologias de transferência de conhecimentos adequados. Dado este carácter multidimensional, a essência de um



ensino de qualidade assentará na satisfação, tão abrangente quanto possível, de todas as partes interessadas no processo.

A Direcção do Serviço de Formação da Marinha de Guerra Portuguesa, de acordo com a sua política de qualidade da formação, estabelece que um curso ou acção de formação tem qualidade quando satisfaz os seguintes requisitos: resulta de um diagnóstico de necessidades credível; assegura coerência e articulação entre os planos de curso, a prática pedagógica e as condições de ensino aprendizagem; apoia-se num dispositivo de avaliação que permite a validação, correcção e redefinição do plano de curso; proporciona a aplicação dos conhecimentos adquiridos.

2. Enquadramento do CFMTFA no contexto da formação profissional

a. Formação profissional na Força Aérea

A formação profissional no âmbito da aeronáutica remonta aos primeiros anos do século XX quando, em 1914, em Vila Nova da Rainha, foi criada a Escola Militar de Aeronáutica que tinha como objectivo instruir o pessoal de pilotagem, mecânicos e os restantes especialistas do serviço aeronáutico (Paulos, 2001: 3-1). Em 1920 esta escola foi transferida para a Granja do Marquês em Sintra. Entretanto, em 1916, foi criado o Serviço de Aviação da Armada, independente da Aeronáutica Militar.

A 1.º de Julho de 1952 a FAP surge como ramo independente das Forças Armadas passando a ter na sua dependência todos os meios, organismos e infra-estruturas aeronáuticas até aí pertencentes aos Ministérios da Marinha e do Exército.

Um marco importante em termos de formação na FAP foi a criação, em 1972, na Base Aérea Nº2 (BA2), do Centro de Instrução Nº 2 (CI2) com o objectivo de ministrar a instrução elementar de pilotagem, formar especialistas de radar e integrar as escolas de formação e preparação militar técnica (Gonçalves, 2005: 45). Em 1992 a designação da BA2 foi alterada para Centro de Formação Militar e Técnica da Força Aérea cuja missão primária é a de ministrar a formação militar, humanística, técnica e científica do pessoal da Força Aérea, cujo âmbito não seja coberto pelos outros órgãos da FAP.



As alterações verificadas nos últimos anos na forma de prestação do serviço militar e as alterações sofridas em termos de certificação da formação profissional reflectem-se na necessidade da certificação da formação ministrada nas Forças Armadas. No primeiro caso, a profissionalização do serviço militar² implica que estas tenham que competir no mercado de trabalho para cativar jovens para as suas fileiras. Por outro lado, o Regulamento da Lei do Serviço Militar e o Regulamento de incentivos à prestação do serviço militar nos regimes de contrato e voluntariado³ estabelecem um conjunto de medidas muitas delas direccionadas para a obtenção de habilitações académicas e de formação e certificação profissionais com o objectivo da inserção no mercado de trabalho.

Por sua vez o artigo 71º do Estatuto dos Militares das Forças Armadas (EMFAR) estabelece que o ensino militar garante a continuidade do processo educativo, que se integra nos sistemas educativo e formativo nacionais e que tem como finalidade a habilitação profissional, a aprendizagem de conhecimentos e o desenvolvimento cultural. O artigo 79º do EMFAR diz que “os cursos de formação que confirmem conhecimentos e aptidões habilitantes para o exercício profissional, garantem o direito à respectiva certificação profissional”.

A formação profissional ministrada no seio das Forças Armadas é pois uma formação inserida no mercado de emprego. Esta formação deve ser certificada e, de acordo com a reforma da formação profissional⁴, os referenciais de formação deverão integrar o Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ).

Embora a FAP tenha sido durante longos anos uma referência em termos de formação aeronáutica e, em alguns domínios continue a sê-lo, é importante e necessária a certificação da formação e a homologação dos cursos, nos casos do acesso às profissões regulamentadas.

² Lei 174/99 de 21 de Setembro (Lei do Serviço Militar). Número 4 do Artigo 1º “em tempo de paz o serviço militar baseia-se no voluntariado”.

³ DL 289/2000 de 14 de Novembro e DL 320-A/2000 de 15 de Dezembro, respectivamente.

⁴ Resolução do Conselho de Ministros nº 173/2007 de 7 de Novembro.



b. Certificação e qualidade da formação ministrada no CFMTFA

O CFMTFA foi, em Dezembro de 2007, certificado como entidade formadora, pela DGERT, em alguns domínios do processo formativo⁵. Esta certificação tem a validade de três anos e foi acompanhada de recomendações que constituem acções de melhoria da actividade a desenvolver e cuja aplicação será devidamente considerada e valorizada em momento de acompanhamento ou renovação. A principal recomendação diz respeito à definição de uma metodologia de aplicação do sistema de avaliação do impacto da formação. A DINST já elaborou os questionários tipo para essa avaliação, embora a sua aplicação ainda não se tenha concretizado.

Embora a certificação tenha sido concedida ao CFMTFA, enquanto entidade executante da formação, alguns dos domínios objectos de certificação são da responsabilidade da Direcção de Instrução (DINST), enquanto entidade responsável pelo planeamento e controlo da formação.

Para além da certificação do CFMTFA, existem ainda alguns cursos homologados no âmbito de acesso a profissões regulamentadas e outros cujo referencial de formação tem reconhecimento técnico-pedagógico pelo Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP). As especialidades, profissões civis correspondentes, entidade certificadora e nível de formação profissional são os indicados no anexo B.

Embora o CFMTFA nunca tenha tido implementado qualquer sistema de qualidade da formação, nos últimos anos foram introduzidas algumas melhorias com reflexos directos na formação ministrada e que facilitarão a implementação de um SGQ. Entre essas melhorias destaca-se: a criação, na dependência do Comandante do CFMTFA, do Gabinete para a Qualidade da Formação (GQF), um programa de elaboração de compêndios escolares, a implementação de um Sistema de Gestão Escolar (SGE), a criação de um banco central de questões, a melhoria de infra-estruturas e de recursos didácticos e medidas com vista à melhoria da qualidade dos formadores.

⁵ Planeamento, concepção, organização e avaliação das actividades formativas.



O programa de elaboração de compêndios escolares permitiu já produzir mais de 150 publicações actualizadas e de elevada qualidade. Estas publicações têm sido, quase na sua totalidade, elaboradas por formadores do CFMTFA.

Em relação ao SGE, foram identificados os requisitos necessários por pessoal do CFMTFA tendo o programa sido desenvolvido pela Direcção de Informática. Quando implementado permitirá a monitorização e acompanhamento de todo o processo formativo, desde a elaboração de turmas, horários, cronogramas de formação, gestão de salas e laboratórios, registo de sumários, ocorrências, lançamento de notas, cálculo de médias e emissão de certificados. Permite ainda o registo de todos os dados referentes aos formadores. O SGE constituirá uma ferramenta fundamental, em termos de registo e controlo da formação, de um futuro SGQ.

O banco central de questões encontra-se em fase de carregamento de dados encontrando-se já operativo para os cursos de Oficiais contratados da especialidade Piloto.

Foi criada uma biblioteca técnica com um espaço de acesso à internet, foram adquiridos instrumentos de laboratório, diverso equipamento informático, mobiliário para as salas de aulas e manuais técnicos.

Em relação aos formadores tem existido uma grande preocupação para que todos eles estejam habilitados com o curso de formação pedagógica de formadores e têm sido conseguidas algumas acções de formação (cursos) no país e no estrangeiro. Foi também definido um modelo de avaliação de desempenho, ainda não implementado, e definida e proposta à Direcção de Pessoal (DP) uma metodologia de selecção e colocação de formadores no CFMTFA (anexo J).

3. Implementação de um Sistema de Gestão de Qualidade para a formação

a. Modelo de Sistema de Gestão da Qualidade

Os principais modelos utilizados em sistemas de qualidade são de dois tipos: os baseados nas normas ISO 9000:2000 e os modelos de excelência (Matos, 2008: 10). Na FAP a garantia da qualidade surge ligada à manutenção dos sistemas de armas e à segurança de voo. Em relação à manutenção, a qualidade aparece inicialmente baseada em procedimentos adoptados pela *United States Air Force*,



mas nos anos mais recentes tem havido a preocupação de implementação das normas ISO 9000:2000 (Barros, 2001: 160) e (Nogueira, 2007: 26).

Em relação ao ensino, é defendido um SGQ do ensino na Academia da Força Aérea baseado, tanto quanto possível, nas normas ISO (Matos, 2008). Também o modelo a implementar no CFMTFA deve basear-se nas normas ISO, nomeadamente na norma ISO 9001, Sistemas de Gestão de Qualidade: Requisitos, por duas razões, fundamentalmente: pelo facto de seguir os modelos de SGQ existentes ou propostos na FAP referidos anteriormente e também por se considerar adequado para a concretização dos objectivos de melhoria contínua da formação e da satisfação dos requisitos de certificação. Embora os modelos de excelência obriguem ao cumprimento de uma série de rigorosos requisitos que garantem uma elevada qualidade da formação, a sua implementação seria um objectivo demasiado ambicioso para um primeiro passo nesta área.

As normas ISO foram desenvolvidas para apoiar as organizações de qualquer tipo e dimensão na implementação e gestão de sistemas da qualidade eficazes. Apresentam oito elementos necessários para a implementação, manutenção e certificação de um SGQ: focalização no cliente, liderança, envolvimento dos colaboradores, abordagem por processos, abordagem sistemática da gestão, melhoria contínua, abordagem factual para tomada de decisões e relações de mútuo benefício com fornecedores.

No que diz respeito aos SGQ baseados nas normas ISO aplicados a instituições de ensino, existem duas correntes de opinião em relação à forma como consideram os alunos (Matos, 2008: 11). Uma corrente que encara simultaneamente os alunos e os empregadores como clientes da instituição. Os primeiros são clientes internos e os segundos clientes externos e o processo de formação terá que ter em conta a satisfação dos requisitos de ambos. A segunda corrente estabelece uma analogia entre o processo formativo e o processo fabril. Os alunos são encarados como matéria-prima à qual é acrescentado valor durante o processo de formação. O aluno depois de formado representa o produto final que deve respeitar as especificações do cliente, a entidade empregadora.

Uma das principais dificuldades apontadas à segunda corrente é a necessidade de se especificar e controlar a fonte de fornecimento da matéria-prima.



“A matéria-prima tem de passar pelo processo padrão ou por um conjunto de processos e o resultado tem que satisfazer especificações predeterminadas e predefinidas (...) um modelo como este necessitaria em primeiro lugar de uma selecção clara e concreta de alunos” (Brás, 2002: 36). Havendo requisitos preestabelecidos e um processo de selecção dos indivíduos que ingressam na FAP, a dificuldade apontada não se verifica podendo o modelo ser facilmente implementado. O SGQ proposto para a formação ministrada no CFMTFA corresponde ao segundo modelo, analogia entre o processo formativo e o processo fabril.

A formação ministrada no CFMTFA destina-se, parte dela a pessoal do QP, outra a pessoal que se destina a ingressar no QP e uma grande fatia a pessoal do regime de contrato. Uma grande percentagem dos indivíduos deste último grupo abandona a FAP ao fim de alguns anos de serviço. Muitos deles utilizam a formação e as qualificações obtidas na FAP para conseguirem um emprego no mercado de trabalho. Assim, existem dois clientes para muitos alunos (produto) formados no CFMTFA, a organização Força Aérea (cliente primário) e a sociedade civil (cliente secundário). Deste modo, o processo formativo deverá ter em conta os requisitos da FAP e deverá procurar satisfazer os requisitos dos perfis profissionais correspondentes das profissões civis.

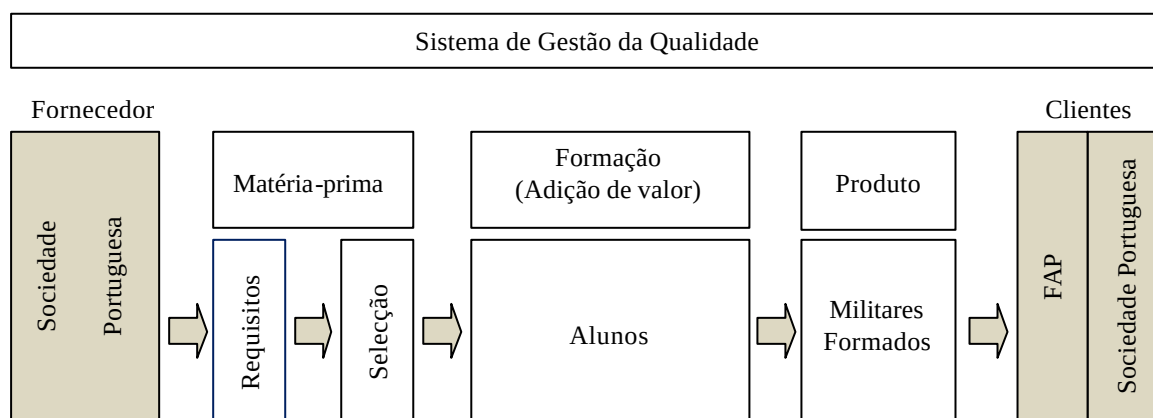


Figura 1 – Analogia fabril do modelo de Sistema de Gestão da Qualidade



Tendo em conta os clientes dos alunos formados no CFMTFA é importante, em primeiro lugar, que a formação seja de qualidade e o mais adequada possível às funções que os alunos virão a desempenhar na FAP (cliente primário). Em segundo lugar, os referenciais de formação devem aproximar-se, tanto quanto possível, dos referenciais equivalentes das profissões civis para que a formação possa ser certificada e os cursos homologados. Este facto facilita a integração no mercado de emprego (cliente secundário) dos militares que abandonam as fileiras. Deste modo, o SGQ deverá procurar satisfazer os dois aspectos referidos, o que se pode traduzir na seguinte problemática:

Utilizar o SGQ como uma ferramenta propiciadora da melhoria contínua da formação e da satisfação dos requisitos necessários à certificação de qualidade da mesma.

b. Requisitos de certificação da qualidade da formação

Na problemática referida coloca-se a seguinte questão: *quais são os requisitos necessários para a certificação da qualidade da formação?* Para dar resposta a esta questão foi consultada a legislação existente sobre formação profissional e respectiva certificação e ainda a DGERT, entidade pública integrada nos Serviços de Qualidade e Acreditação do Ministério do Trabalho e da Solidariedade, acreditada no âmbito do Sistema Português de Qualidade e responsável pela certificação de entidades formadoras.

No quadro da reforma da formação profissional⁶ foram publicados para apreciação pública, na Separata nº5 do Boletim do Trabalho e Emprego, de 9 de Agosto de 2007, nove projectos de diplomas. Destes foram já aprovados e publicados o regime jurídico do Sistema Nacional de Qualificações (Decreto-Lei nº 396/2007, de 31 de Dezembro), a Portaria que regula a criação e o funcionamento dos Centros Novas Oportunidades (Portaria nº 370/2008, de 21 de Maio) e o Despacho nº 1356/2008 de 14 de Maio que aprova a versão inicial do Catálogo Nacional de Qualificações.

⁶ Resolução do Conselho de Ministros nº 173/2007 de 7 de Novembro.



O projecto de Portaria⁷ que regula a certificação de entidades formadoras estabelece as normas, o processo e os requisitos gerais dessa certificação. Refere também que compete à entidade pública responsável pela certificação das entidades formadoras, a DGERT, a publicação dos critérios de apreciação dos requisitos e dos deveres da entidade formadora. Define ainda que a certificação de entidades formadoras é um requisito indispensável para acesso ao financiamento público da actividade formativa e para a certificação da formação profissional desenvolvida. Altera também o actual regime de certificação com prazos de validade e renovação, por um sistema sem prazos em que as entidades formadoras serão regularmente acompanhadas por meio de auditorias anuais que resultarão em processos de melhoria das entidades formadoras ou da revogação da certificação atribuída.

Os requisitos gerais de certificação e os deveres que a entidade formadora tem que satisfazer e que se aplicam à FAP dizem respeito à sua estrutura organizativa, aos planos de intervenção e às metodologias aplicadas. Estes requisitos e deveres constituem o anexo H deste trabalho.

Os critérios de apreciação dos requisitos e dos deveres da entidade formadora ainda não foram publicados. Estão no entanto definidos e publicados os critérios com base na Portaria nº 782/97 (anexo I). Em entrevista efectuada à Dra. Margarida Abreu da DGERT, em 11 de Fevereiro de 2009, foi apurado que os requisitos que serão publicados por aquela entidade serão muito semelhantes aos actualmente em vigor. Estes dividem-se em requisitos gerais e específicos. Os primeiros dizem respeito a aspectos reconhecidos como factores de influência da qualidade da formação pertencentes às categorias:

- Política e planeamento estratégico;
- Gestão e os recursos humanos;
- Orientação para resultados e melhoria contínua da actividade;
- Práticas e normas de conduta.

Os requisitos específicos dizem respeito às categorias:

- Diagnóstico de necessidades de formação;

⁷ Esta Portaria substituirá a Portaria nº 782/97 de 29 de Agosto.



- Planeamento;
- Concepção;
- Organização/promoção;
- Desenvolvimento/execução;
- Acompanhamento e avaliação;
- Outras formas de intervenção.

c. Vantagens da certificação da formação

Tendo em conta a problemática escolhida é importante analisar quais as vantagens da certificação do CFMTFA como entidade formadora, isto é, importa responder à seguinte pergunta: *quais são as vantagens da certificação da formação?*

O Decreto-Lei nº 396/2007 de 31 de Dezembro que regula o Sistema Nacional de Qualificações (SNQ) prevê, no artigo 17º, a constituição de conselhos sectoriais para a qualificação. Um parecer elaborado na Direcção Geral de Pessoal e Recrutamento Militar (DGPRM) do Ministério da Defesa Nacional (MDN) propõe que seja constituído um conselho sectorial da área da defesa que integrará o SNQ e que terá como função principal a identificação das qualificações obtidas nas Forças Armadas e a sua inscrição no CNQ. O MDN consultou os três Ramos das Forças Armadas sobre este assunto e a FAP deu parecer favorável à constituição do conselho sectorial da área da defesa e manifestou todo o interesse em que a DGPRM promova, junto da Agência Nacional de Qualificações (ANQ), todos os esforços que possibilitem a introdução das profissões aeronáuticas no CNQ. Constitui requisito essencial para que os referenciais de formação possam integrar o CNQ a certificação da qualidade da formação (certificação da entidade formadora).

Por outro lado, apenas as entidades formadoras certificadas podem candidatar-se aos fundos comunitários destinados à formação profissional⁸ e apenas o poderão fazer para cursos, ou para módulos de cursos, cujos referenciais de formação façam parte do CNQ.

⁸ O CFMTFA efectuou já a candidatura a fundos comunitários neste âmbito.



O projecto de decreto-lei que regula o sistema de regulação de acesso a profissões estabelece que este sistema e o SNQ se devem articular de forma coerente. Estabelece também que deve existir uma convergência progressiva entre os referenciais de formação do CNQ, o acesso às profissões regulamentadas e o quadro europeu de qualificações. Quer isto dizer que, a médio prazo, os referenciais de formação das profissões regulamentadas terão que estar inseridos no CNQ. Deste modo, os referenciais de formação dos cursos de formação de Praças actualmente homologados terão que integrar o CNQ para que essa homologação se mantenha. Para os cursos restantes é importante que os respectivos referenciais sejam constituídos por unidades de formação de curta duração e que o maior número possível destas unidades integre o CNQ.

Assim, a certificação da formação ministrada no CFMTFA permite satisfazer os requisitos legais e o eventual acesso a fundos comunitários. Por sua vez, a integração dos referenciais de formação no CNQ pode traduzir-se numa vantagem em termos de recrutamento de jovens para as fileiras. O projecto de portaria que regula a certificação de entidades formadoras estabelece como objectivos do sistema de certificação promover a qualidade da actividade das entidades formativas, contribuir para a conformidade da oferta formativa com o CNQ e promover a divulgação da oferta formativa das entidades formadoras certificadas.

O Director da DINST, o Chefe do GQF do CFMTFA e o Comandante do Grupo de Formação do CFMTFA consideram que a certificação da formação (integração dos referenciais de formação no CNQ) pode potenciar a admissão, nomeadamente para os cursos de Praças. O Comandante do Grupo de Formação considera, contudo, que este facto traz custos acrescidos para a FAP já que tal acarreta formação adicional que excede objectivamente o que a organização necessita para as suas actividades próprias. Outra vantagem apontada pelos entrevistados é o facto de, na ausência de um SGQ da formação, a certificação do CFMTFA obrigar ao cumprimento de um conjunto de requisitos em vários domínios com reflexos positivos na qualidade da formação.



d. Órgãos intervenientes no ciclo formativo

Escolhido o modelo de SGQ baseado na norma ISO 9001 (analogia fabril) importa agora dar resposta à seguinte questão: *que órgãos têm intervenção no ciclo formativo e quais aqueles que devem integrar o Sistema de Gestão da Qualidade?* Para dar resposta a esta pergunta foram identificados os seguintes órgãos principais:

- *Divisão de Recursos do EMFA* – Compete-lhe, essencialmente, efectuar o levantamento, análise e selecção das necessidades globais de formação da Força Aérea com base num processo de análise de funções;
- *Comando de Pessoal da Força Aérea* – Tem por responsabilidade principal nesta área assegurar que o conhecimento adquirido através dos cursos e das acções de formação promovidas pela FAP seja utilizada em prol da Instituição em benefício do desempenho eficiente e eficaz em cada colocação dos participantes;
- *Direcção de Instrução* – Entidade responsável pela elaboração dos programas, controlo das actividades e avaliação do impacto da formação e pela supervisão técnica das Comissões Técnicas Especializadas;
- *Comissões Técnicas Especializadas* – Têm por missão a definição e actualização da análise de tarefas, dos perfis profissionais, dos referenciais de formação e dos perfis dos formadores;
- *Direcção de Pessoal* – Assegura que a formação adquirida seja correctamente registada nos respectivos processos individuais após ter sido autenticada pelo órgão de programação de curso e validada pela DINST;
- *Centro de Formação Militar e Técnica da Força Aérea* – Órgão executante da formação.

Dos órgãos acima mencionados considera o autor que aqueles que têm acção e intervenção directa na qualidade da formação são: a DINST, o CFMTFA e as Comissões Técnicas Especializadas (CTE) dependentes tecnicamente da DINST.



Assim, o SGQ a implementar deverá integrar estas três entidades. Esta é também a opinião do Director da DINST, do Comandante do Grupo de Formação do CFMTFA e do Chefe do GQF do CFMTFA.

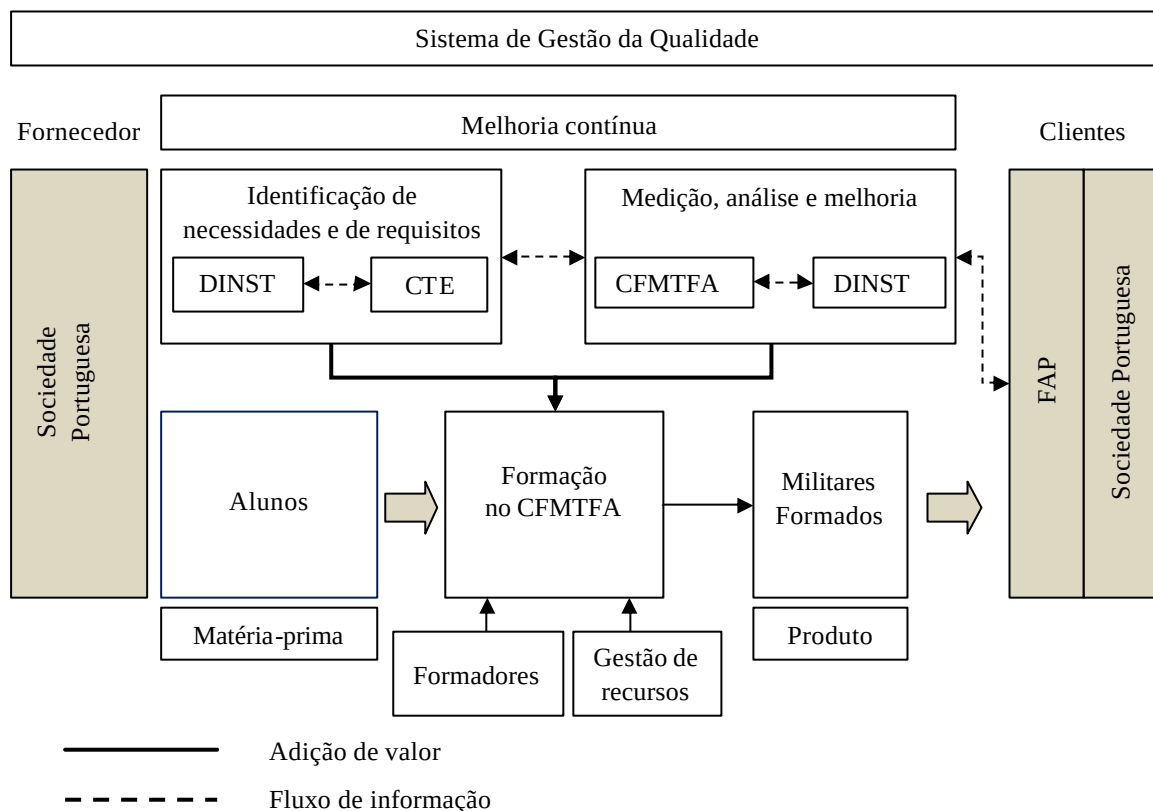


Figura 2 – Modelo do Sistema de Gestão da Qualidade baseado na Norma ISO 9001

Do modelo de SGQ apresentado acima, que relaciona os vários intervenientes no processo de formação, podem estabelecer-se as seguintes hipóteses:

1. Um Sistema de Gestão da Qualidade baseado em processos proporciona a melhoria contínua da formação e permite satisfazer os requisitos de certificação de qualidade da mesma;
2. A certificação da formação facilita o recrutamento e é factor de motivação para os alunos contribuindo para a melhoria do seu desempenho;



3. O Sistema de Gestão da Qualidade que inclua os órgãos com responsabilidades na programação da formação, no desenvolvimento de referenciais, na execução e na avaliação do ciclo formativo é o modelo que melhor serve os interesses para a qualidade.

Estabelecidas as hipóteses, procedeu-se em seguida à investigação conducente à sua validação.

4. Sistema de Gestão da Qualidade e certificação da formação

A validação das hipóteses consistiu em análise documental (legislação referente à formação profissional e respectiva certificação, normas ISO, análise e tratamento de dados de relatórios de cursos de formação de Praças e consulta de bibliografia), na realização de entrevistas (DGERT, Director da DINST, Comandante do Grupo de Formação e Chefe do GQF do CFMTFA) e ainda na realização de um inquérito a alunos de alguns cursos de formação de Praças.

a. Melhoria contínua da formação e satisfação dos requisitos de certificação

Estabelecido o modelo de SGQ e identificados os requisitos de certificação da qualidade da formação, procedeu-se à avaliação do impacto do SGQ na melhoria contínua da formação e à comparação entre o modelo e os requisitos de certificação de qualidade da mesma.

O modelo de SGQ proposto envolve a combinação sistémica de um conjunto de processos com o objectivo de garantir que as competências adquiridas pelos formandos durante o processo formativo correspondam ao perfil profissional das respectivas especialidades (necessidades da FAP). Outro objectivo do SGQ é o de propor medidas correctivas em caso de serem identificadas inconformidades. Para a prossecução destes objectivos os processos identificados no SGQ deverão ter como objectos de análise:

- Planeamento da formação;
- Infra-estrutura e equipamentos formativos;
- Materiais de apoio à aprendizagem;
- Prática pedagógica;



- Resultados da aprendizagem (conhecimentos adquiridos e competências desenvolvidas);
- Avaliação das aprendizagens (metodologias e instrumentos);
- Avaliação da formação (objectivos, objectos, instrumentos e resultados).

Os processos de medição, análise e melhoria e de identificação de necessidades e de requisitos permitem manter identificadas as necessidades da FAP e adequar os programas dos cursos em função das mesmas. A medição e análise é efectuada pelo CFMTFA, durante e imediatamente após o processo e formação, e pela DINST. No primeiro caso os instrumentos privilegiados são o Director de Curso, o Chefe do GQF e o SGE. Este último constitui uma ferramenta essencial para monitorizar todo o processo de ensino permitindo a tomada de acções correctivas. A avaliação efectuada pela DINST, avaliação do impacto da formação, é efectuada através de inquéritos que devem ser respondidos pelos militares que receberam a formação, após algum tempo de desempenho de funções (não superior a seis meses), e pelos respectivos Chefes de serviço. Esta avaliação tem como propósito a produção de informação acerca dos resultados e efeitos da actividade formativa que será confrontada com os planos de cursos e perfis profissionais.

Identificadas as necessidades da FAP e analisados os referenciais de formação das profissões civis equivalentes às especialidades da FAP, é possível às CTE manter permanentemente actualizados e adequados os planos de curso e perfis de formação. Conteúdos adequados das unidades curriculares traduzem-se em melhores conhecimentos profissionais (Matos; 2008: 13).

Por sua vez a avaliação, análise e melhoria dos objectos pelo processo relacionado com os formadores (perfis, competências e prática pedagógica) e pelo processo gestão de recursos (infra-estrutura e equipamentos formativos e materiais de apoio à aprendizagem) concorrem para a melhoria do processo formativo.

Da análise dos requisitos de certificação conclui-se que os princípios, requisitos e terminologia do referencial de qualidade são idênticos ao preconizado na norma ISO 9001. Isto acontece, de acordo com informação obtida na DGERT, porque os requisitos de certificação e os deveres das entidades formadoras são



estabelecidos tendo por base aquela norma. Deste modo, a implementação do modelo de SGQ proposto proporciona a satisfação dos requisitos de certificação da qualidade da formação. Por outro lado, a satisfação dos requisitos e deveres da entidade formadora certificada e as auditorias anuais a que estão sujeitas resultarão também em processos de melhoria da formação.

Validou-se deste modo a primeira hipótese.

b. Certificação, recrutamento e desempenho dos alunos

Para verificar a relação entre a certificação da formação e a facilidade de recrutamento foram analisados os dados referentes ao preenchimento de vagas de 100 cursos de Praças ministrados entre os anos de 2006 e 2009. Procurou-se identificar se nos cursos homologados (certificados) a percentagem de ocupação de vagas era superior comparativamente aos restantes. Nas dezanove especialidades de Praças constata-se que, das dez especialidades com maior percentagem de preenchimento de vagas, fazem parte seis das sete especialidades cujos cursos se encontram homologados (anexo G). Embora possam existir variáveis não controladas nesta análise, pode concluir-se que, de uma maneira geral, nas especialidades cujos cursos se encontram certificados é mais fácil o recrutamento. Esta perspectiva é também defendida pelos entrevistados no âmbito deste trabalho.

Foi também efectuado um questionário a 111 alunos de cursos certificados, actualmente a decorrerem no CFMTFA, em que se procurou avaliar qual a importância da certificação dos cursos na vinda destes alunos para a FAP, na escolha da especialidade, na utilidade da certificação do curso e ainda na motivação e desempenho escolares (anexos D, E e F). Em relação aos três primeiros indicadores os resultados foram os seguintes: 67% dos alunos que tiveram conhecimento da certificação do curso antes da candidatura à FAP considera que esse facto teve muita influência na sua vinda para a organização; 73% considera que a certificação do curso teve muita influência na escolha da especialidade; 85% considera que a formação que frequenta e a sua certificação pode ser-lhe muito útil no mercado de emprego, caso um dia saia da FAP.

Outro factor que poderá contribuir para facilitar o recrutamento é a introdução das profissões aeronáuticas no CNQ. Como já foi referido, um dos



objectivos do sistema de certificação é promover a divulgação da oferta formativa das entidades formadoras certificadas.

No que diz respeito à motivação e desempenho escolares, 64% dos alunos entrevistados considera que o facto de o curso se encontrar certificado contribui em grande medida para aumentar a sua motivação e melhorar o seu desempenho escolar.

Foram analisados 74 relatórios de curso de formação de Praças, ministrados entre 2006 e 2008, envolvendo um total de 1010 alunos (anexo G). Nesta análise procurou-se estabelecer uma relação entre a certificação dos cursos, a motivação dos alunos e o desempenho escolar. Os indicadores considerados foram o número de desistências, o número de eliminações e a classificação média final. Concluiu-se que tanto o número de eliminações como o número de desistências é muito baixo não se verificando diferenças significativas em relação aos cursos não certificados. Constatou-se ainda que algumas das eliminações se devem a problemas de ordem física e não académicas, e que algumas desistências correspondem a mudanças de especialidade.

Em relação às classificações médias finais também não se verificam diferenças significativas. As diferenças encontradas terão a ver mais com a natureza dos cursos, mais ou menos técnicos, e não tanto com a certificação dos mesmos.

Conclui-se que a certificação dos cursos facilita o recrutamento. Validação efectuada através da análise de preenchimento de vagas, pontos de vista defendidos pelas entidades entrevistadas e ainda pelo inquérito efectuado aos alunos. A relação entre certificação e uma maior motivação dos alunos foi apenas validada pelo inquérito realizado aos alunos. Da análise de dados de cursos não pode concluir-se que tal se verifica. Deste modo, considera-se que a segunda hipótese foi parcialmente validada.

c. Órgãos que integram o Sistema de Gestão da Qualidade

No capítulo anterior foram indicados os órgãos com intervenção no ciclo formativo e identificados aqueles que directamente contribuem para a qualidade da formação, isto é, aqueles que devem integrar o SGQ. Procura-se agora validar esta escolha.



De acordo com os serviços de qualidade da Marinha de Guerra Portuguesa, a qualidade da formação é assegurada pela interacção sistémica e continuada dos diferentes elementos que constituem o sistema formativo, isto é “a dimensão da qualidade deriva, essencialmente, do carácter dinâmico e sistemático dos processos utilizados e do nível de empenhamento e envolvimento das diferentes entidades interessadas nos processos e produtos da formação”. No caso da Marinha, o SGQ implementado contempla a Direcção do Serviço de Formação (DSF) e as Escolas e Centros de Formação. Ao nível da DSF existe o Observatório da Qualidade da Formação. À semelhança da estrutura adoptada na Marinha, o autor deste trabalho defende que a o SGQ a implementar na FAP deve conjugar a acção das entidades que tutelam o processo formativo e que são responsáveis pela programação (DINST), aquelas que têm intervenção na definição dos referenciais de formação (CTE), as responsáveis pela execução da formação (CFMTFA) e aquelas que são responsáveis pelos resultados e avaliação da formação (DINST e CFMTFA). Esta posição é também defendida pelo Director da DINST e pelo Chefe do GQF do CFMTFA. O Comandante do Grupo de Formação do CFMTFA defende que os órgãos de qualidade devem ser independentes e não devem pertencer à tutela de quem define ou executa. Contudo, não existindo uma Direcção de qualidade ao nível da FAP, o sistema a implementar para a formação deve ter competências na DINST e no CFMTFA.

Validou-se assim a terceira hipótese.

Conclusões

Neste trabalho foi analisado como um SGQ pode propiciar a melhoria da qualidade da formação ministrada no CFMTFA e satisfazer os requisitos de certificação de qualidade da mesma. A pergunta de partida que guiou todo o trabalho foi: *De que forma a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade pode contribuir para a melhoria da formação ministrada no CFMTFA e para a manutenção deste Centro como entidade certificada?*

Para responder a esta questão foi apresentada a evolução histórica do conceito de qualidade e abordada a sua aplicabilidade ao ensino. Verificou-se que a evolução da qualidade aconteceu, ao longo do século XX, de forma gradual podendo ser identificadas



quatro fases distintas: a Inspeção, o Controlo da Qualidade, a Garantia da Qualidade e a Gestão pela Qualidade Total.

Na fase da Garantia da Qualidade foram desenvolvidos os primeiros referenciais normativos da qualidade que viriam, mais tarde, a servir de base à publicação das normas da série ISO 9000. A aplicação destas normas a qualquer organização, independentemente da sua dimensão ou sector de operação, abriu o caminho para a implementação e certificação dos SGQ no ensino.

Vimos que a qualidade do ensino deve ser encarada segundo um conceito relativo em que se pode provar que as coisas aconteceram conforme as especificações pré-definidas (dimensão processual) e em que o pensamento organizacional deve estar direccionado em busca de um melhoramento contínuo (dimensão transformável). Viu-se também que um curso ou acção de formação tem qualidade quando satisfaz requisitos como a coerência e articulação entre os planos de curso, a prática pedagógica e as condições de ensino aprendizagem; quando se apoia num dispositivo de avaliação que permite a validação, correcção e redefinição do plano de curso e quando proporciona a aplicação dos conhecimentos adquiridos.

De seguida analisou-se o enquadramento do CFMTFA no contexto da formação profissional, a sua certificação como entidade formadora e os processos internos em curso relacionados com a qualidade da formação.

Vimos que a formação profissional no âmbito da aeronáutica remonta aos primeiros anos do século XX com a criação da Escola Militar de Aeronáutica. Mais tarde, já com a FAP como Ramo independente das Forças Armadas, foi criado o CI2, na BA2, com o objectivo de ministrar a instrução elementar de pilotagem, formar especialistas de radar e integrar as escolas de formação e preparação militar técnica. Em 1992 a designação da BA2 foi alterada para Centro de Formação Militar e Técnica da Força Aérea cuja missão primária é a de ministrar a formação militar, humanística, técnica e científica do pessoal da Força Aérea, cujo âmbito não seja coberto pelos outros órgãos da Força Aérea.

Foram analisadas as alterações verificadas nos últimos anos quanto à forma de prestação do serviço militar e as alterações sofridas em termos de certificação da formação profissional. A prestação de serviço na base do voluntariado implica que as Forças Armadas tenham que competir no mercado de trabalho para cativar jovens para as suas



fileiras. Concluiu-se que o ensino militar integra-se nos sistemas educativo e formativo nacionais, que tem como finalidade a habilitação profissional, a aprendizagem de conhecimentos e o desenvolvimento cultural e que os cursos de formação que confira conhecimentos e aptidões habilitantes para o exercício profissional garantem o direito à respectiva certificação profissional.

Vimos que o CFMTFA foi, em Dezembro de 2007, certificado como entidade formadora em alguns domínios e identificados os cursos homologados no âmbito de acesso a profissões regulamentadas e outros cujos referenciais de formação têm reconhecimento técnico-pedagógico pelo IEFP.

Foram referidas algumas melhorias levadas a cabo no CFMTFA como a criação do GQF, o programa de elaboração de compêndios escolares, a implementação de um SGE, a criação de um banco central de questões, a melhoria de infra-estruturas e de recursos didácticos e medidas com vista à melhoria da qualidade dos formadores. Estas medidas têm reflexos na qualidade da formação e facilitarão a implementação de um SGQ.

Procedeu-se depois à construção do modelo de SGQ, baseado na norma ISO 9001, a partir do qual foi identificada a problemática adequada à construção do modelo de análise conceptual. Nesta análise o SGQ é encarado como uma ferramenta propiciadora da melhoria contínua da qualidade da formação e da satisfação dos requisitos necessários à manutenção da certificação de qualidade da mesma. Foram estabelecidas três hipóteses:

1. Um Sistema de Gestão da Qualidade baseado em processos proporciona a melhoria contínua da formação e permite satisfazer os requisitos de certificação de qualidade da mesma;
2. A certificação da formação facilita o recrutamento e é factor de motivação para os alunos contribuindo para a melhoria do seu desempenho;
3. O Sistema de Gestão da Qualidade que inclua os órgãos com responsabilidades na programação da formação, no desenvolvimento de referenciais, na execução e na avaliação do ciclo formativo é o modelo que melhor serve os interesses para a qualidade.

A validação das hipóteses foi efectuada através de análise documental, da análise e tratamento de dados de cursos de formação de Praças, através da realização de entrevistas e realização de um questionário a alunos.



Vimos que o modelo de SGQ proposto envolve a combinação sistémica de um conjunto de processos com o objectivo de garantir que as competências adquiridas pelos formandos durante o processo formativo correspondam ao perfil profissional das respectivas especialidades (necessidades da FAP) e ainda de propor medidas correctivas em caso de serem identificadas inconformidades.

Concluiu-se que os processos de medição, análise e melhoria e de identificação de necessidades e de requisitos permitem manter identificadas as necessidades da FAP e adequar os programas dos cursos em função das mesmas. Identificadas as necessidades da FAP e analisados os perfis de formação das profissões civis equivalentes às especialidades da FAP é possível às CTE manterem permanentemente actualizados e adequados os planos de curso e perfis de formação.

Por sua vez a avaliação, análise e melhoria dos objectos através do processo relacionado com os formadores (perfis, competências e prática pedagógica) e do processo gestão de recursos (infra-estrutura e equipamentos formativos e materiais de apoio à aprendizagem) concorrem para a melhoria do processo formativo.

Concluiu-se também que os princípios, requisitos e terminologia do referencial de qualidade são idênticos ao preconizado na norma ISO 9001 e que a implementação do modelo de SGQ proposto proporciona a satisfação dos requisitos de certificação de qualidade da formação.

Quanto à relação entre a certificação dos cursos e a facilidade de recrutamento concluiu-se, pela análise de dados referentes ao preenchimento de vagas e pelo questionário efectuado aos alunos que a certificação dos cursos facilita o recrutamento. A opinião das entidades entrevistadas vai também neste sentido.

No que diz respeito à relação entre a certificação dos cursos e a motivação dos alunos e o seu desempenho escolar, a análise dos dados referentes a relatórios de curso não permitiu estabelecer esta relação directa. Contudo, o resultado do inquérito efectuado aos alunos confirmou esta relação. 64% dos alunos entrevistados consideram que o facto de o curso se encontrar certificado contribui em grande medida para aumentar a sua motivação e melhorar o seu desempenho escolar.

Por fim verificou-se que existem várias entidades envolvidas no processo formativo e que a qualidade da formação é assegurada pela interacção sistémica e continuada dos



diferentes elementos que constituem o sistema formativo. Concluiu-se que o SGQ a implementar deverá conjugar a acção das entidades que tutelam o processo formativo e que são responsáveis pela programação (DINST), aquelas que têm intervenção na definição dos perfis de formação (CTE), as responsáveis pela execução da formação (CFMTFA) e aquelas que são responsáveis pelos resultados e avaliação da formação (DINST e CFMTFA).

As respostas às perguntas derivadas e a validação das hipóteses consideradas permitiram responder de forma bastante clara à pergunta inicial. Assim, a implementação de um SGQ contribuirá para a melhoria contínua da formação ministrada no CFMTFA e para a manutenção deste Centro como entidade certificada.

Para que as conclusões deste trabalho tenham, tanto quanto possível, utilidade importa efectuar algumas recomendações:

a. DINST

- (1) Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade da Formação que inclua a DINST, as CTE e o CFMTFA;
- (2) Equacionar a criação de uma Repartição para a Qualidade e Certificação da Formação;
- (3) Estabelecer os objectivos e as actividades da referida Repartição e dotá-la com os recursos, competências e capacidades necessárias;
- (4) Estabelecer os procedimentos de coordenação e de troca de informação com as CTE e o CFMTFA no âmbito da Qualidade e a articulação com os Sistemas Nacionais de formação e certificação;
- (5) Desenvolver o Manual da Qualidade que deverá incluir os procedimentos acima indicados e também todos os procedimentos no âmbito da Qualidade referentes ao planeamento, execução, resultados e avaliação da formação;
- (6) Implementar a avaliação do impacto da formação.

b. CFMTFA

- (1) Aperfeiçoar e operacionalizar o SGE;
- (2) Implementar a utilização do banco central de questões;



(3) Implementar o programa de avaliação de formadores.

c. DP

(1) Equacionar a colocação de formadores no CFMTFA, a partir de uma bolsa predefinida, de acordo com o procedimento proposto pelo CFMTFA.

d. CTE

(1) Adequar os referenciais de formação tendo em conta as necessidades da FAP e os referenciais das profissões civis correspondentes.

O CFMTFA reúne condições para se distinguir pela qualidade das suas intervenções formativas podendo tornar-se um pólo de excelência. A implementação de um SGQ da formação contribuirá em grande medida para a concretização de tal desiderato e as melhorias recentemente verificadas naquele Centro facilitam a sua implementação. A sua concretização passa por uma decisão estratégica dos órgãos que o tutelam.



Bibliografia

Livros

- QUIVY, Raymond, CAMPENHOULDT, LucVan (1998). *Manual de investigação em ciências sociais*. 2ª ed, Lisboa: Gradiva.
- Brás, J. O. Martins (2002). *Introdução da Gestão Total no Ensino*. Lisboa: Escola Superior de Educação João de Deus.
- Valente, A. Cláudia, coordenação (2001). *A Qualidade em Portugal: Tendências, Qualificações e Formação*. Lisboa: Instituto para a Inovação na Formação.

Legislação

- Resolução do Conselho de Ministros nº 173/2007, de 7 de Novembro. Reforma da Formação Profissional.
- Lei 174/99, de 21 de Setembro, Lei do Serviço Militar.
- Decreto-Lei 289/2000, de 14 de Novembro, Regulamento da Lei do Serviço Militar.
- Decreto-Lei 320-A, de 15 de Dezembro, Regulamento de Incentivos à Prestação do Serviço Militar nos Regimes de Contrato e Voluntariado.
- Decreto-Lei nº 396/2007 de 31 de Dezembro. Sistema Nacional de Qualificações.
- Portaria nº 782/97 de 29 de Agosto. Certificação de Entidades Formadoras.
- Boletim do Trabalho e Emprego, Separata nº5, de 9 de Agosto de 2007.
 - Projecto de Decreto-Lei que regula o Sistema de Regulação de Acesso a Profissões.
 - Projecto de Portaria que regula o Quadro Nacional de Qualificações.
 - Projecto de Portaria que regula o Catálogo Nacional de Qualificações.
 - Projecto de Portaria que regula o modelo de Caderneta Individual de Competências.
 - Projecto de Portaria que regula a orientação para a qualificação e o emprego.
 - Projecto de Portaria que regula a certificação de entidades formadoras.



- Despacho nº 1356/2008, de 14 de Maio. Aprova a versão inicial do Catálogo Nacional de Qualificações.
- Despacho conjunto nº 22941/2007, de 3 de Outubro, do Ministro da Defesa Nacional e do Ministro das Obras Públicas, Transportes e Comunicações. Protocolo entre a Força Aérea Portuguesa e o Instituto Nacional de Aviação Civil.
- Despacho nº 02/06/A do CEMFA de 9 de Janeiro.
- Informação nº 337 – DSDRH/DEF – 14.11 de 14 de Julho de 2008.

Publicações Militares

- Barros, Armando (2001). *Gestão da Qualidade na Força Aérea*. Boletim do Instituto de Altos Estudos da Força Aérea, Nº 14, p. 136-181.
- Carmo, Fernando (2001). *Avaliação do Ensino Superior na Força Aérea Portuguesa*. Boletim do Instituto de Altos Estudos da Força Aérea, Nº 14, p. 54-83.
- Paulos, Carlos (2001). *A Formação Profissional na Força Aérea e o seu Reconhecimento por Entidades Civas*. Sintra: Instituto de Altos Estudos da Força Aérea.
- Nogueira, João (2007). *Sistema de Gestão da Qualidade na Manutenção dos Sistemas de Armas*. Lisboa: Instituto de Estudos Superiores Militares.
- Matos, M. L. Madruga (2008). *Sistema da Qualidade para o Ensino na Academia da Força Aérea*. Lisboa: Instituto de Estudos Superiores Militares,

Publicações Civas

- Eiras, Ruben (2003). *Guia das Normas de Qualidade 9000:2000 para Ensino e Formação*. Suplemento da Revista Dirigir Nº81/82. Lisboa: Instituto do Emprego e Formação Profissional.
- Gonçalves, Rodrigo (2005). *A Formação Contínua na Força Aérea Portuguesa*. Relatório de Estágio. Lisboa: Universidade Técnica de Lisboa.



Internet (endereços consultados entre Novembro de 2008 e Março de 2009)

- Princípios da Gestão da Qualidade. Disponível em: <<http://www.aeportugal.pt>>
- Sistemas de Gestão da Qualidade: Requisitos. Disponível em <<http://www.dga.pt>>
- Guia Interpretativo ISO 9001:2000. Disponível em: <<http://www.apcer.pt>>.
- Intranet da Marinha de Guerra Portuguesa.

Normas

- NP EN ISO 9000:2000, (2001). Sistema de Gestão da Qualidade - Fundamentos e vocabulário. Lisboa: Instituto Português da Qualidade.
- NP EN ISO 9001:2000, 2ªed (2001). Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos. Lisboa: Instituto Português da Qualidade.
- NP EN ISO 9004:2000, (2001). Sistema de Gestão da Qualidade – Linhas de Orientação para melhoria de desempenho. Lisboa: Instituto Português da Qualidade.

Entrevistas

- Tópico de Entrevista efectuada na DGERT (Dra Margarida), em Lisboa, 11 de Fevereiro de 2009.
- Tópico de Entrevista com o Director da DINST, Sr. MAJGEN/PILAV Carlos Gromicho, na DINST, em Alfragide, 12 de Fevereiro de 2009.
- Tópico de Entrevista com o Comandante do Grupo de Formação do CFMTFA, Sr. TC/ENGAER José Manuel Lourenço da Saúde, no CFMTFA, em OTA, 20 de Fevereiro de 2009.
- Tópico de Entrevista com o Chefe do Gabinete da Qualidade da Formação do CFMTFA, Sr. Maj/TMMEL José Fonseca, no CFMTFA, em OTA, 20 de Março de 2009.



Anexo A

Corpo de conceitos

Formação profissional: formação com o objectivo de dotar o individuo de competências com vista ao exercício de uma ou mais actividades profissionais.

Qualidade: grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas.

Acreditação: procedimento através do qual o organismo nacional de acreditação reconhece, formalmente, que uma entidade é competente tecnicamente para efectuar uma determinada função específica, de acordo com as normas.

Certificação: procedimento através do qual uma terceira parte acreditada dá uma garantia escrita de que um produto, processo, serviço ou sistema está em conformidade com os requisitos especificados.

Formação certificada: formação desenvolvida por entidade formadora certificada.

Competência: capacidade de aplicação autónoma de conhecimentos teóricos e práticos, adquiridos nos diversos níveis de ensino, num contexto profissional de trabalho individual ou colectivo.

Perfil profissional: descrição do conjunto de actividade e saberes requeridos para o exercício de uma determinada actividade profissional.

Referencial de formação: conjunto de informação que orienta a organização e desenvolvimento da formação, em função do perfil profissional.

Desempenho escolar: nível dos resultados académicos obtidos por um aluno.

Motivação (de um aluno): conjunto de factores que despertam o interesse e mobilizam a actividade do aluno.

Política de Qualidade: conjunto de intenções e orientações de uma organização, relacionadas com qualidade, formalmente expressas pela gestão de topo.

Sistema de Gestão da Qualidade: conjunto dos processos, procedimentos e recursos necessários à aplicação da Gestão da Qualidade.

Referencial de Qualidade: Conjunto de requisitos de certificação e deveres da entidade formadora que define princípios e práticas nos domínios de intervenção do ciclo formativo, bem como da gestão da entidade formadora.



Anexo B

Cursos certificados

Tabela B1 - Cursos homologados no âmbito de acesso a profissões regulamentadas

Especialidade FAP	Profissão Civil	Entidade Certificadora	Nível
OPSAS	Bombeiro	Escola Nacional de Bombeiros	II
OPMET	Técnico de Meteorologia	Instituto de Meteorologia	III
SAS	Técnico de Secretariado	IEFP	III
MELECA	Técnico de Electrónica e de Telecomunicações	IEFP	III
SHS	Empregado de Mesa e Bar	Instituto de Formação Turística	II

Tabela B2 – Cursos cujo referencial de formação tem reconhecimento técnico-pedagógico pelo Instituto do Emprego e Formação Profissional

Especialidade FAP	Profissão Civil	Entidade Certificadora	Nível
OPINF	Técnico de Informática	IEFP	III
MELECT	Electricista de Instalações Eléctricas	IEFP	III

Existe ainda um protocolo⁹ entre a FAP e o Instituto Nacional da Aviação Civil (INAC) que estabelece as normas relativas às condições de homologação dos cursos ministrados na FAP e às condições de emissão de licenças e qualificações aeronáuticas civis, bem como de certificação de aptidão profissional, pelo INAC, para militares cuja experiência foi adquirida na FAP, para o exercício das seguintes profissões:

- Piloto particular de avião ou helicóptero;
- Piloto comercial de avião ou helicóptero;
- Piloto de linha aérea de avião ou helicóptero;
- Técnico de voo;
- Técnico de manutenção de aeronaves;
- Técnico de certificação de manutenção de aeronaves;
- Oficial de operações de voo;
- Mecânico de aeronaves;
- Técnico de socorros e emergência de aeródromo;
- Operador de socorros e emergência de aeródromo.

⁹ Despacho nº 22491/2007 dos Ministérios da Defesa Nacional e das Obras Públicas Transportes e Comunicações.



Anexo C

Entrevistas efectuadas

C1. Entrevista ao Director da DINST

1. Considera importante que a formação ministrada no CFMTFA seja certificada por entidades externas à FAP?
2. Em relação aos CFP RC, considera importante que os referenciais de formação sejam, tanto quanto possível, semelhantes aos cursos civis análogos e que esses referenciais integrem o Catálogo Nacional de Qualificações?
3. Acha que a certificação da formação e a homologação dos cursos poderá facilitar o recrutamento de militares para os cursos de Praças?
4. Considera importante a aplicação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) para a formação ministrada no CFMTFA?
5. Quais deverão ser os objectivos principais para a qualidade da formação?
6. Considera que um SGQ facilita a certificação da formação e permite adequar essa formação às necessidades da FAP?
7. Sendo a DINST a entidade responsável pela elaboração dos programas e pelo controlo das actividades de formação, deve o SGQ ser implementado ao nível desta Direcção?
8. Em que estado se encontra o programa lançado pela DINST para a avaliação do impacto da formação?
9. Caso o SGQ a implementar inclua o CFMTFA e a DINST, será necessário alterar a estrutura desta Direcção? (por exemplo, criar uma Repartição para a Qualidade e certificação, à semelhança do que existe na Marinha e GNR).
10. Quais os principais objectivos e desafios, presentes e futuros, para a formação?



C2. Entrevista ao Comandante do Grupo de Formação do CFMTFA

1. Considera importante que a formação ministrada no CFMTFA seja certificada por entidades externas à FAP?
2. Em relação aos CFP RC, considera importante que os referenciais de formação sejam, tanto quanto possível, semelhantes aos cursos civis análogos e que esses referenciais integrem o Catálogo Nacional de Qualificações?
3. Acha que a certificação da formação e a homologação dos cursos poderá facilitar o recrutamento de militares para os cursos de Praças?
4. Considera importante a aplicação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) para a formação ministrada no CFMTFA?
5. Quais deverão ser os objectivos principais para a qualidade da formação?
6. Considera que um SGQ facilita a certificação da formação e permite adequar essa formação às necessidades da FAP?
7. Sendo a DINST a entidade responsável pela elaboração dos programas e pelo controlo das actividades de formação, deve o SGQ incluir esta Direcção e o CFMTFA ou apenas este último?
8. Quais as principais dificuldades com que se depara o GF para ministrar a formação de que é responsável?
9. A forma de colocação, composição e qualificações dos instrutores/formadores do CFMTFA é a adequada?
10. Quais os principais objectivos e desafios, presentes e futuros, para a formação ministrada pelo CFMTFA?



C3. Entrevista ao Chefe do Gabinete de Qualidade para a formação do CFMTFA

1. Considera importante que a formação ministrada no CFMTFA seja certificada por entidades externas à FAP?
2. Em relação aos CFP RC, considera importante que os referenciais de formação sejam, tanto quanto possível, semelhantes aos cursos civis análogos e que esses referenciais integrem o Catálogo Nacional de Qualificações?
3. Acha que a certificação da formação e a homologação dos cursos poderá facilitar o recrutamento de militares para os cursos de Praças?
4. Considera importante a aplicação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) para a formação ministrada no CFMTFA?
5. Considera que um SGQ facilita a certificação da formação e permite adequar essa formação às necessidades da FAP?
6. Quais deverão ser os objectivos principais para a qualidade da formação?
7. Sendo a DINST a entidade responsável pela elaboração dos programas e pelo controlo das actividades de formação, deve o SGQ incluir esta Direcção e o CFMTFA ou apenas este último?
8. Considera adequadas as competências atribuídas ao Gabinete de Qualidade da Formação?
9. A coordenação entre o Gabinete da Qualidade da Formação e a DINST é adequada?
10. Quais são os principais factores ao nível do CFMTFA (infra-estruturas, formadores, etc.) que condicionam a qualidade da formação?
11. Que melhorias considera necessárias, ao nível do CFMTFA , para melhorar a qualidade da formação?



C4. Entrevista efectuada na DGERT

1. Qual a diferença entre Acreditação e Certificação?
2. A certificação da entidade formadora pressupõe a certificação da qualidade da formação por si ministrada?
3. A legislação publicada e a publicar no âmbito da reforma da formação profissional indica que cabe à DGERT publicar os requisitos de certificação de entidades formadoras. Estes requisitos serão substancialmente diferentes dos actualmente em vigor?
4. Quais os referenciais ou normas que servem de base à construção dos requisitos de certificação das entidades formadoras?
5. Em que medida a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade baseado nas normas ISO satisfaz os requisitos de certificação?
6. Quais são os requisitos necessários para que os referenciais de formação integrem o Catálogo Nacional de Qualificações?



Anexo D

Construção do questionário distribuído aos alunos

O questionário utilizado para inquirir os alunos dos Cursos de Formação de Praças actualmente homologados destinou-se a ajudar a testar a validade da segunda hipótese:

Para o conceito *HOMOLOGAÇÃO* foram identificadas as dimensões *facilidade de recrutamento* e *motivação*. Em relação à primeira dimensão identificam-se duas componentes: vinda para a FAP e escolha da especialidade. Para os indicadores desta dimensão é perguntado aos alunos em que medida o conhecimento da homologação do curso influenciou a sua vinda para a FAP e a escolha de especialidade. Para o indicador da dimensão *motivação* é perguntado aos alunos em que medida a homologação do curso influencia o seu desempenho escolar.



Anexo E

Questionário distribuído aos alunos

Questionário

Este questionário é anónimo e destina-se à recolha de informação para um trabalho de investigação individual no âmbito do Curso de Promoção a Oficial Superior.

Especialidade _____

1. Quando é que tomou conhecimento que o curso que frequenta é homologado (certificado) por entidades civis?
 - ☐ Antes da candidatura à FAP
 - ☐ Durante o processo de candidatura e selecção
 - ☐ Após o início da Instrução Básica
 - ☐ Após o início do Curso
2. Caso tenha tido conhecimento da certificação do curso antes da candidatura, qual a influência que esse facto teve na sua vinda para a FAP?
 - ☐ Teve muita influência
 - ☐ Teve pouca influência
 - ☐ Não teve qualquer influência
3. Caso tenha tido conhecimento da certificação do curso antes ou durante o processo de candidatura e selecção, qual a influência que esse facto teve na escolha da especialidade?
 - ☐ Muita influência
 - ☐ Pouca influência
 - ☐ Não teve qualquer influência
4. O facto de o curso se encontrar homologado (certificado) contribui para aumentar a sua motivação e melhorar o seu desempenho escolar?
 - ☐ Contribui em grande medida
 - ☐ Contribui em pequena medida
 - ☐ Não tem qualquer influência
5. Considera que a formação que está a frequentar e a sua certificação podem ser-lhe útil no mercado de emprego, caso um dia saia da Força Aérea?
 - ☐ Terá muita utilidade
 - ☐ Terá pouca utilidade
 - ☐ Não terá utilidade



Anexo F

Tratamento estatístico das respostas do questionário distribuído aos alunos

F1. Universo estudado

Este estudo foi restrito aos alunos dos Cursos de Formação de Praças certificados e a decorrerem em Março de 2009.

Tabela F1: Caracterização do universo de alunos inquiridos por questionário

	MMA	OPINF	SAS	MELECT	MELECA	OPMET	OPSAS	Total
Alunos	38	4	42	4	3	6	14	111
%	34%	4%	38%	4%	3%	5%	12%	100%

F2. Análise das respostas

a. Certificação do Curso, vinda para a FAP e escolha de especialidade

A partir dos dados da tabela F2 verifica-se que 50% dos alunos inquiridos teve conhecimento da certificação do curso antes da candidatura à FAP. 18% teve conhecimento desse facto durante a fase de candidatura e selecção e os restantes 32% após o início da formação. Dos alunos que tiveram conhecimento da certificação do curso antes da candidatura à FAP, 67,27 % consideram que esse facto teve muita influência na sua vinda para a organização. Por sua vez, 72,73% dos alunos considera que o conhecimento da certificação do curso teve muita influência na escolha da especialidade.

b. Certificação do Curso vs Motivação dos alunos

Do total dos alunos inquiridos, 63,96 consideram que o facto de o curso se encontrar certificado contribui para aumentar a sua motivação e melhorar o seu desempenho escolar. Por outro lado, 85% considera que a formação que está a frequentar e o facto de estar certificada pode ser-lhe muito útil no mercado de emprego, caso um dia saia da Força Aérea.



Tabela F2 – Dados referentes ao questionário efectuado aos alunos

Questão	Alínea	Especialidade							Totais	%
		MMA	OPINF	SAS	MELECT	MELECA	OPMET	OPS AS		
1	a	24	2	13	4	1	3	8	55	0,50
	b	6	0	10	0	2	1	1	20	0,18
	c	3	0	1	0	0	1	3	8	0,07
	d	5	2	18	0	1	2	2	30	0,27
2	a	20	2	5	4	0	3	3	37	0,33
	b	3	0	8	0	1	0	4	16	0,14
	c	2	0	3	0	0	0	3	8	0,07
3	a	18	2	10	4	3	2	1	40	0,36
	b	8	0	8	0	0	1	7	24	0,22
	c	4	0	6	0	0	0	2	12	0,11
4	a	28	3	16	4	3	6	11	71	0,64
	b	8	1	14	0	1	0	1	25	0,23
	c	2	0	10	0	0	0	2	14	0,13
5	a	37	4	31	4	4	6	8	94	0,85
	b	1	0	11	0	0	0	5	17	0,15
	c	0	0	0	0	0	0	1	1	0,01



Anexo G

Tratamento estatístico de dados referentes a cursos de Praças

Para ajudar a testar a segunda hipótese foram analisados dados referentes ao preenchimento de vagas de 100 cursos de praças realizados entre 2006 e 2009. Foram também analisados 74 relatórios de curso, ministrados entre 2006 e 2008, envolvendo um total de 1010 alunos.

Para o conceito *HOMOLOGAÇÃO* foram identificadas as dimensões *facilidade de recrutamento* e *motivação*. Em relação à dimensão *facilidade de recrutamento* foi utilizado o indicador percentagem de preenchimento de vagas. Para a dimensão *motivação* foram utilizados os indicadores percentagem de eliminações, percentagem de desistências e classificação média final. Procurou-se verificar se existiam diferenças significativas entre os cursos homologados e os cursos não homologados.

Em relação à percentagem de preenchimento de vagas, nas dezanove especialidades de praças constata-se que, das dez especialidades com maior percentagem de preenchimento de vagas, fazem parte seis das sete especialidades cujos cursos se encontram homologados. Embora possam existir variáveis não controladas nesta análise, pode concluir-se que, de uma maneira geral, nas especialidades cujos cursos se encontram certificados, é mais fácil o recrutamento.

No que diz respeito aos indicadores da dimensão *motivação* verifica-se que as percentagens de eliminações e de desistências são extremamente baixas não se verificando diferenças significativas entre os cursos certificados e não certificados. Constatou-se ainda que algumas das eliminações se deviam a problemas de ordem física e não académicas, e que algumas desistências correspondiam a mudanças de especialidade.

Em relação às classificações médias finais também não se verificam diferenças significativas. As diferenças encontradas terão a ver mais com a natureza dos cursos, mais ou menos técnicos, e não tanto com a certificação dos cursos.



PERCENTAGENS DE PREENCHIMENTO DE VAGAS

	Cursos																				Totais		
	1-2006		2-2006		3-2006		1-2007		2-2007		3-2007		1-2008		2-2008		3-2008		1-2009				
	Prev	Adm	Prev	Adm	Prev	Adm	Prev	Adm	Prev	Adm	Prev	Adm	Prev	Adm	Prev	Adm	Prev	Adm	Prev	Adm	Previstos	Admitidos	% Ocup.
OPINF	10	10					8	5					5	12	5	5			5	5	33	37	112
SS	16	20					20	18					20	19							56	57	102
OPSAS			14	16			20	17	0	8			20	20	20	14					74	75	101
MUS							12	10					12	11	12	12					36	33	92
SAS			40	40	20	20	20	38	42	36	24	20	42	27	42	27	24	19			254	227	89
OPMET							6	4					8	8	8	6					22	18	82
SHS	18	18					15	6							9	7					42	31	74
PA			50	57	50	52	50	41	60	53	60	25	55	39	60	29	50	11	55	26	490	333	68
OPCOM			12	10			12	8	12	5			12	13	15	6	15	11			78	53	68
MELECA	11	10	11	7			10	10	10	4			10	6	10	5					62	42	68
MMT			16	15	16	1	18	17	22	7			23	13	26	4	0	8	28	26	149	91	61
ABAST			13	13			13	13	19	7			19	12	19	4	19	12			102	61	60
MMA			30	18			30	8	30	11			30	21	25	10	25	14	25	22	195	104	53
MELIAV	12	11	12	7			12	4	12	8			12	4	12	4					72	38	53
OPCART	12	6					12	7					12	5							36	18	50
MELECT	12	5	12	4			12	9	12	8			12	5	12	4					72	35	49
CMI	8	3					10	3							6	3					24	9	38
MARME	12	3					12	2	15	1			15	6	15	10	15	6			84	28	33
OPRDET	6	4					10	1					10	2							26	7	27



PERCENTAGENS DE DESISTÊNCIAS

	Cursos																								Totais		
	1-2006			2-2006			3-2006			1-2007			2-2007			3-2007			1-2008			2-2008					
	nº Al	Des	Elm	nº Al	Des	Elm	nº Al	Des	Elm	nº Al	Des	Elm	nº Al	Des	Elm	nº Al	Des	Elm	nº Al	Des	Elm	nº Al	Des	Elm	nº Al	Des	% Des
OPINF	10									4									11			4			29	0	0
MUS										11									11						22	0	0
OPMET										4									8			8			20	0	0
CMI	3									3															6	0	0
MARME	5									2			1		1				7						15	0	0
OPRDET	4									1									2						7	0	0
ABAST				12						12	1	1	7		1				10						41	1	2
SS	20									18	2								16		2				54	2	4
SAS				37	3	1	21	2		37			36		1	18	2		25	1		20			194	8	4
MMT				14			1	1		13			7	1	1				11						46	2	4
OPCOM				9						8	1		3	1					13						33	2	6
OPSAS				16	2					20	2		8						23	1	1	13			80	5	6
MMA				24	2					8	1		11	1					21						64	4	6
OPCART	5		2							5	1	1							4		1				14	1	7
SHS	20	1								6	1														26	2	8
MELECT	3			5	1					7	1	2	7												22	2	9
MELIAV	11	1		7	1					8	1		9	1											35	4	11
PA				52	7		49	7		38	13		54	6		21	1		36	2	3	22		2	272	36	13
MELECA	10	1	1	6	2	1				10	1	1	4	1											30	5	17



PERCENTAGENS DE ELIMINAÇÕES

	Cursos																								Totais		
	1-2006			2-2006			3-2006			1-2007			2-2007			3-2007			1-2008			2-2008					
	nº Al	Des	Elm	nº Al	Des	Elm	nº Al	Des	Elm	nº Al	Des	Elm	nº Al	Des	Elm	nº Al	Des	Elm	nº Al	Des	Elm	nº Al	Des	Elm	nº Al	El	% El
OPINF	10									4									11			4			29	0	0
MUS										11									11						22	0	0
OPMET										4									8			8			20	0	0
SHS	20	1								6	1														26	0	0
OPCOM				9						8	1		3	1					13						33	0	0
MMA				24	2					8	1		11	1					21						64	0	0
MELIAV	11	1		7	1					8	1		9	1											35	0	0
CMI	3									3															6	0	0
OPRDET	4									1									2						7	0	0
SAS				37	3	1	21	2		37			36		1	18	2		25	1		20			194	2	1
OPSAS				16	2					20	2		8						23	1	1	13			80	1	1
PA				52	7		49	7		38	13		54	6		21	1		36	2	3	22		2	272	5	2
MMT				14			1	1		13			7	1	1				11						46	1	2
SS	20									18	2								16		2				54	2	4
ABAST				12						12	1	1	7		1				10						41	2	5
MARME	5									2			1		1				7						15	1	7
MELECT	3			5	1					7	1	2	7												22	2	9
MELECA	10	1	1	6	2	1				10	1	1	4	1											30	3	10
OPCART	5		2							5	1	1							4		1				14	4	29



Anexo H

Requisitos de certificação de entidades formadoras

(Fonte: Projecto de Portaria que regula a certificação de entidades formadoras)

Requisitos Gerais

- Ter uma estrutura organizativa adequada, nomeadamente: um director técnico e um coordenado pedagógico com experiência profissional adequadas; recursos humanos em número e com as competências adequadas; instalações adequadas e devidamente equipadas ao exercício das actividades de formação
- Apresentar um plano de intervenção indicando as áreas de actuação, as acções a desenvolver e os objectivos a alcançar;
- Indicar detalhadamente a metodologia que se propõe utilizar nos domínios de intervenção;
- Indicar regras sobre o funcionamento das intervenções formativas;
- Indicar detalhadamente a metodologia que se propõe utilizar para verificar o grau de satisfação dos clientes, avaliação do impacto da formação, que deve verificar de que forma a formação permite melhorar a integração social e profissional dos formandos.

Deveres da entidade formadora certificada:

- Elaborar e disponibilizar previamente um regulamento equitativo sobre o funcionamento da formação que refira, nomeadamente, aspectos relativos a requisitos de acesso, a critérios de selecção, à avaliação da aprendizagem e possibilidade de repetição de cursos.
- Recolher e tratar a informação relacionada com a execução das acções, organizando-a em *dossiers* técnico-pedagógicos;
- Elaborar o balanço anual de actividades que inclua, nomeadamente, a execução física das intervenções formativas, a avaliação de reacção dos clientes e formandos, dos coordenadores e formadores, a avaliação dos formandos, os aspectos a melhorar e as acções necessárias para o efeito.



Anexo I

Requisitos de certificação

(Fonte: DGERT)

REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO

(nº 2 do Artº 10º da Portaria nº 782/97 de 29/8)

1. OBJECTIVOS E PROCEDIMENTOS

A formação profissional é um serviço que se diferencia dos restantes pela elevada intervenção que tem sobre o seu cliente. Mais do que um serviço que se adquire para satisfazer determinadas necessidades, é um serviço que modifica quem o adquire e, consequentemente, também as suas necessidades. A qualidade de um serviço com estas potencialidades assenta, em grande medida, na sua capacidade de adaptação e evolução constantes.

Entende-se por isso que um sistema que pretenda validar a qualidade da formação deve ser adequado às suas particularidades enquanto serviço, evitando limitar ou oprimir os factores em que assenta essa mesma qualidade.

Normas rígidas, assentes em critérios quantitativos, podem, por um lado, garantir a qualidade do serviço de formação pela homogeneidade e pelo cumprimento de requisitos mínimos, mas podem, por outro, ser factor de estagnação e limitar a capacidade de desenvolvimento e a criatividade de quem a concebe e desenvolve.

A definição dos requisitos de certificação foi baseada na preocupação de definir factores potenciadores de desenvolvimento mais do que niveladores de entidades e intervenções, valorizando-se o que induz a qualidade, independentemente da normalidade.

O que se pretende com os Requisitos:

- Definir um referencial objectivo e único orientador das decisões do sistema, assente em factores que se consideram indutores da qualidade das intervenções;



- Definir de forma transparente regras e práticas valorizadas pelo sistema de forma a orientar a actividade das entidades.

O que não se pretende com os Requisitos:

- Uniformizar actuações;
- Limitar a criatividade e a originalidade dos projectos.

2. CARACTERIZAÇÃO

2.1. Requisitos Gerais e Específicos

Os requisitos de Acreditação (Standard do Sistema) dividem-se em dois Grupos:

1. Requisitos Gerais – independentes dos domínios em que a entidade tenha intervenção;
2. Requisitos Específicos – relativos aos domínios de intervenção.

Os requisitos gerais assentam em factores reconhecidos como factores de influência da qualidade da formação desenvolvida pelas organizações, pertencentes a várias categorias:

- Política e planeamento estratégico;
- Gestão e os recursos humanos;
- Orientação para resultados e melhoria contínua da actividade;
- Práticas e normas de conduta.

O cumprimento dos requisitos é verificado depois de aplicados os critérios de avaliação aos elementos de avaliação do sistema.

A certificação num ou mais domínios de intervenção pressupõe o cumprimento de todos os requisitos gerais e específicos, salvo os que não forem adequados à natureza e ao objecto de intervenção da entidade.

2.2. Formação à Distância

Para os domínios Concepção, Organização e Desenvolvimento existem requisitos suplementares para efeitos de reconhecimento das competências da entidade na forma de organização “Formação a Distância”. O seu cumprimento é cumulativo relativamente aos restantes requisitos do domínio.



O facto de o mercado da formação a distância estar ainda em emergência, conjugado com o elevado ritmo de inovação e desenvolvimento que se verifica nas metodologias e suportes, leva a que os requisitos adoptados tenham um carácter abrangente com alguma flexibilidade. Prevê-se, todavia, uma revisão e actualização regulares dos mesmos (ver ponto 4.).

2.3. Identificação

Cada requisito tem uma identificação que permite saber se se trata de um requisito geral (G) ou específico (E), e em que grupo ou domínio se insere:

Xy.z.

X – G (geral) ou E (Específico)

y – Grupo de requisitos (gerais) ou domínio (específicos) a que pertence

z - número do requisito

Exemplo: E1.1. – requisito número um aplicável ao domínio de intervenção Diagnóstico

3. AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE - CONSEQUÊNCIAS

O cumprimento dos Requisitos pode ser avaliado em qualquer altura durante o prazo de Acreditação e/ou após o término deste (para efeitos de renovação), quer no âmbito do acompanhamento do Sistema quer no quadro das Intervenções Operacionais do QCA III.

Dada a dificuldade técnica e impossibilidade prática de proceder à verificação por confirmação directa e em tempo útil de todos os requisitos (nomeadamente os relacionados com a conduta da entidade), alguns deles consideram-se cumpridos por inexistência de evidência do seu incumprimento e enquanto esta se verificar.

A observação de incumprimento dos requisitos em causa pode determinar, consoante a sua gravidade e o momento em que ocorrer, o INDEFERIMENTO do pedido de Certificação ou de Renovação, a SUSPENSÃO do estatuto ou a REDUÇÃO do seu âmbito.

Podem ser dados como cumpridos, sem necessidade de verificação, Requisitos que incidam sobre elementos de avaliação que tenham sido validados no âmbito de



outros sistemas de certificação/acreditação, nomeadamente, o Sistema Nacional de Certificação Profissional, o Sistema Português de Qualidade, entre outros, devidamente reconhecidos.

4. AVALIAÇÃO E REVISÃO

Será feita uma avaliação de resultados de aplicação do presente Referencial tendo em vista a sua revisão e actualização numa base previsivelmente por cada biénio. Os critérios da avaliação efectuada serão relacionados com a sua facilidade de utilização e apreensão, aplicabilidade, cumprimento, impacto ao nível da qualidade, sustentação e profissionalização das intervenções, entre outros aspectos, impacto ao nível da estrutura do universo da Certificação.

5. APLICAÇÃO

Os requisitos aplicam-se a todas as entidades candidatas a Acreditação, para efeitos de acesso, bem como às entidades Acreditadas, para efeitos da sua permanência no sistema.

Entrada em vigor:

Novas candidaturas

O presente referencial aplica-se a todas as candidaturas apresentadas a partir de 1 de Julho de 2002.

Entidades Certificadas

Para efeitos de renovação do seu estatuto, as entidades acreditadas devem, à data da renovação, cumprir os requisitos que então forem exigíveis, seja qual for o momento em que se inicie ou desenvolva o correspondente processo relativo a essa renovação ou a data em seja formulado o pedido da mesma.



REQUISITOS GERAIS

1. Política e Planeamento Estratégico

A entidade deve ter uma política e estratégia de actuação, claramente definidas, consistentes com a sua missão e que tenham em consideração o seu contexto de intervenção e os seus destinatários.

G 1.1.	A actividade que serve de base ao pedido de Certificação (desenvolvimento de formação ou actuação em outros domínios) deve ser consistente com a missão da entidade, expressa no seu pacto social ou estatutos.
G 1.2.	Para além do estabelecido no requisito anterior, a entidade deve demonstrar que o seu projecto formativo vai de encontro às necessidades dos seus utilizadores, devendo justificar as suas opções em matéria de oferta formativa, nomeadamente, com levantamentos/diagnósticos de necessidades feitos por si ou por terceiros (por exemplo, pelo IQF – Estudos Sectoriais e Diagnóstico de Necessidades)
G 1.3.	A entidade deverá ser capaz de caracterizar o seu contexto de actuação, os seus utilizadores e outros organismos relevantes para a sua actividade
G 1.4.	A entidade deve ser capaz de descrever claramente a sua vocação, missão e estratégia de desenvolvimento, especialmente no que à actividade alvo da acreditação diz respeito
G 1.5.	A entidade deve dispor de um Plano de Intervenção, com regularidade mínima anual, em que esteja contextualizada a actividade relevante para a Acreditação e que inclua os seguintes itens: 1. estratégia de desenvolvimento 2. selecção e fundamentação (por levantamento de necessidades feito sob qualquer forma) de áreas-chave de intervenção 3. projectos a desenvolver inseridos na estratégia 4. objectivos e metas 5. estratégia de financiamento (da formação)

Observações

Ao nível do ponto 5. do G1.5., não é relevante a apresentação de orçamentos, pedidos ou planos de financiamento, mas apenas as opções/alternativas de financiamento ponderadas, estudadas pela entidade no que diz respeito à actividade formativa.

No Plano de Intervenção deverá ficar claro se a actividade alvo da Acreditação é assegurada exclusivamente pela entidade ou se existem acordos, protocolos ou outro tipo de colaborações com outros organismos evidenciando o conteúdo das respectivas participações.

Fontes de Verificação

Parâmetros de Caracterização; Estatutos/Pacto Social; Projectos de intervenção, Planos e Programas de Formação.



2. Gestão e Recursos Humanos

A entidade deve assegurar uma gestão eficaz da actividade relevante para a acreditação assente numa liderança e numa clara repartição de funções atribuídas a recursos humanos com competências adequadas.

G 2.1. A entidade deve designar uma pessoa com responsabilidades de gestão da actividade em que assenta o pedido de Acreditação – Responsável de Formação (RF) – que assuma, entre outras, as seguintes funções:

1. Assegurar o cumprimento dos objectivos do Plano de Intervenção, no que à formação diz respeito;
2. Assegurar o cumprimento dos Requisitos de Acreditação e a ligação ao Sistema;
3. Assegurar a articulação da função formativa às restantes funções dentro da organização
4. Ser o elo de ligação das intervenções com a gestão de topo ou direcção e os clientes ou utilizadores;

O Responsável de Formação deve preferencialmente ser interno à entidade. No caso de ser um colaborador externo, deverá ter uma colaboração de carácter permanente e devidamente formalizada por contrato.

G 2.2. A direcção ou gestão de topo deve proporcionar evidências do seu envolvimento nas actividades que sustentam a Acreditação, articulando-se visivelmente com o Responsável de Formação e participando nos actos promovidos ou dirigidos ao sistema.

G 2.3. A entidade deve dispor de um organigrama funcional, onde esteja representada a área formativa.

G 2.4. A entidade deve assegurar que cada pessoa tenha as competências adequadas para a função que desempenha, nomeadamente, nos termos definidos nos requisitos dos vários domínios de intervenção. Com esse propósito, a entidade deve induzir a participação dos seus colaboradores em acções de formação/actualização.

G 2.5. A entidade deve manter uma estrutura humana estável, com funções ao nível da actividade que sustenta a acreditação, assente:

- Num corpo mínimo de colaboradores internos (com contrato de trabalho);
- Numa eventual bolsa de colaboradores externos, devendo ser possível identificar uma regularidade da sua estrutura e intervenções.

O nível mínimo de colaboradores internos depende do volume da actividade formativa da entidade bem como de outras características daquela intervenção – âmbito geográfico, diversidade de áreas de formação ou públicos alvo – privilegiando a necessária adequação entre meios e fins propostos.

G2.6. A entidade deve manter registo actualizado das qualificações e competências do pessoal envolvido na actividade abrangida pela certificação.

Observações

Quando a actividade na qual se baseia o pedido de Certificação não é a execução da formação, deve também existir a função prevista no requisito 2.1. embora com as necessárias adaptações.

Fontes de Verificação

Curricula (fichas curriculares) dos recursos humanos; parâmetros de caracterização; documentação da entidade a verificar em sede de Acompanhamento; formulários de candidatura.



3. Orientação para Resultados e Melhoria Contínua

A entidade deve promover uma permanente auto-avaliação da sua actividade com reflexos ao nível da melhoria contínua dos seus produtos e serviços. As acções correctivas e de melhoria devem ter como objectivo a promoção da qualidade das intervenções, incluindo necessariamente a revisão de conteúdos, metodologias, instrumentos e composição de equipas, no sentido da sua constante actualização, por forma a permitir uma continua adequação das suas intervenções aos objectivos propostos

G 3.1.	A entidade deve promover o desenvolvimento e melhoria contínua da sua actividade, garantindo o controlo de todo esse processo, através de: 1. Elaboração de Balanços de Actividade (periodicidade mínima anual) que incluam, no mínimo: 1.1. Dados sobre execuções físicas; 1.2. Resultados e respectiva interpretação da actividade desenvolvida por comparação aos objectivos iniciais (avaliação da formação); 1.3. Resultados e respectiva interpretação de avaliações de reacção e satisfação dos destinatários das intervenções, com base em indicadores e critérios pré definidos (no caso de existir desenvolvimento de formação); 1.4. Resultados relativos ao desempenho de coordenadores e formadores (ou outras funções chave consoante os domínios); 1.5. Identificação de áreas/aspectos com necessidade de ajustamentos e correcções e definição de acções correctivas e de melhoria; 2. Verificação contínua de que os seus serviços correspondem às necessidades e satisfazem os seus clientes ou utilizadores, nomeadamente, através da sua auscultação pelos métodos mais adequados. 3. Averiguação das causas de desistências (cujos resultados devem ser incluídos no âmbito do ponto 1.2. dos Balanços de Actividade), através de procedimento próprio usado de forma sistemática.
G 3.2.	Em resultado da actuação descrita no ponto anterior, a entidade deve rever regularmente as condições de desenvolvimento da sua actividade, introduzindo acções correctivas e de melhoria. A entidade deve ainda assegurar a manutenção de registos actualizados das revisões e actualizações efectuadas.
G 3.3.	As acções correctivas e de melhoria devem ser fundamentadas em dados recolhidos sobre a evolução das necessidades e exigências do público-alvo, bem como sobre as suas opiniões transmitidas em avaliações anteriormente efectuadas
G 3.4.	Em situações de recurso a entidades externas que executem intervenções formativas não asseguradas pela própria entidade, a mesma deve dispor de uma metodologia de acompanhamento e avaliação que assegure o controlo de qualidade do serviço prestado.

**Observações**

No que diz respeito às acções de melhoria e correctivas, estas devem basear-se, para além da informação recolhida no âmbito dos balanços de actividade:

- na evolução observada nos contextos em que incide a actividade da entidade (profissões, sectores...) e consequentes necessidades dos seus destinatários (por exemplo, e na ausência de outros diagnósticos de referência, nos cenários e perfis constantes nos Estudos Sectoriais elaborados pelo IQF);
- na evolução observada ao nível dos meios técnicos e tecnológicos podem ser usados no desenvolvimento da actividade, melhorando os seus resultados;
- nas recomendações para melhoria de origem interna ou externa.

Fontes de Verificação

Projectos de intervenção, planos e programas de formação; metodologias e instrumentos técnicos; metodologias de acompanhamento e avaliação; indicadores de renovação (formulários); balanços de actividade.



4. Práticas e Normas de Conduta	
<i>A entidade deve preservar a sua idoneidade, seguindo uma conduta exemplar no respeito pelos interesses e direitos de terceiros.</i>	
G 4.1.	A entidade deve pautar a sua conduta pelo respeito dos princípios de igualdade e tratamento de todos os agentes envolvidos na sua actividade formativa (por exemplo, não praticando qualquer tipo de discriminação assente em questões do género, da pertença étnico-religiosa ou outra característica que não advenha das exigências específicas da actividade formativa). Igualmente, no seu relacionamento com terceiros, a entidade deve prosseguir uma conduta baseada nos princípios da lealdade, da ética e da correcção.
G 4.2.	A entidade deve actuar no respeito pelas normas legais que afectem a sua actividade, incluindo a legislação laboral em vigor e a relativa aos direitos do consumidor, bem como deve cumprir as obrigações a que se comprometa contratualmente com terceiros
G 4.4.	Quando incidam sobre a actividade relevante para a acreditação, estes acordos devem ser escritos e definir claramente as funções e responsabilidades de todas as partes envolvidas.
G 4.5.	Quando a actividade formativa for dirigida a participantes individuais externos, devem ser formalizados contratos de formação com os formandos. Quando haja recurso a colaboradores externos, colectivos ou individuais, deve essa colaboração ser formalizada por contratos de prestação de serviços.
G 4.6.	A entidade deve dispor e publicitar procedimentos relativos ao tratamento de reclamações, assegurando uma análise e decisão imparciais, bem como uma resposta oportuna ao(s) seu(s) autor(es). No Balanço de Actividade deve constar informação a este respeito (ocorrências e tratamento dado).
G 4.7.	No âmbito da divulgação e promoção da actividade que sustenta a acreditação, a entidade deve pautar a sua conduta por princípios legais e éticos, nomeadamente: 1. O material promocional usado deve conter informação clara que corresponda a situações verdadeiras não devendo permitir quaisquer equívocos de interpretação. 2. Não devem ser usados logotipos de quaisquer organismos sem que exista uma autorização prévia dos mesmos ou um suporte legal/contratual para esse efeito. 3. Não devem ser invocados reconhecimentos externos que não tenham sido atribuídos ou, no caso oposto, tenha já o respectivo prazo terminado.
G 4.8.	A entidade deve actuar no respeito das normas nacionais de protecção de dados pessoais, nomeadamente, incluindo referência, nas fichas de inscrição e nos contratos de formação e de prestação de serviços em que condições e para que efeitos os mesmos podem ser divulgados. Nesses instrumentos deve incluir-se a possibilidade de divulgação de dados pessoais – identificação e contactos - para efeitos de eventual auscultação por parte do Sistema de Acreditação, sujeita a uma aceitação da parte dos visados.
G 4.9.	A entidade deve emitir certificados de formação profissional ou de frequência de formação profissional, nos termos do Decreto Regulamentar nº 35/2002 de 23 de Abril.



Observações

Os procedimentos relativos ao tratamento de reclamações devem incluir as seguintes indicações: pessoa/cargo a quem deve ser dirigida a reclamação; forma e prazo de apresentação; a quem compete a apreciação; prazo de resposta da entidade.

Fontes de Informação

Processos e suportes de apoio à organização e à promoção das intervenções formativas; apreciação de formandos, formadores e clientes

REQUISITOS ESPECÍFICOS

1. Diagnóstico de Necessidades de Formação

Abordagem organizacional

E 1.1.	Os recursos humanos envolvidos deverão ter as competências adequadas, devendo existir na equipa elementos com experiência e/ou formação em diagnóstico de necessidades da formação, formação técnica e/ou experiência profissional adequada ao objecto de análise e estudo, bem como experiência e/ou formação pedagógica.
E 1.2.	Deverá existir um coordenador que garanta a implementação do projecto de acordo com os objectivos pré-estabelecidos. Poderá tratar-se de um colaborador interno da entidade ou, quando externo, exercer uma colaboração regular formalizada em contrato.
E 1.3.	A entidade deverá dispor de um referencial metodológico com instrumentos associados, adequado aos objectivos da actividade, que contemple o disposto nos pontos seguintes.
E 1.4.	Deve estar prevista uma forma eficaz de envolvimento dos responsáveis máximos e de outros colaboradores da entidade alvo do estudo que exerçam funções com conteúdo pertinente para o diagnóstico
E 1.5.	Deve ser elaborado um plano de execução que contemple, nomeadamente, a calendarização das diversas fases da intervenção e a afectação dos meios humanos e materiais adequados;
E 1.6.	Nas fases da intervenção devem estar incluídas, entre outras possíveis, as seguintes vertentes: 1. A caracterização do contexto onde vai incidir o diagnóstico; 2. A definição das metodologias e instrumentos a utilizar; 3. O estabelecimento de estratégias de envolvimento de actores; 4. A recolha de dados; 5. A análise de problemas e causas; 6. A identificação de uma situação de referência; 7. A identificação e análise de desvios ou diferenciais; 8. O estabelecimento de prioridades de acção; 9. A proposta de solução adequada às necessidades detectadas (assente no tipo de competências profissionais a desenvolver); 10. Uma orientação antecipada e/ou prospectiva.
E 1.7.	A recolha de informação deve ser suportada na consulta de fontes credíveis e tão diversificadas



	quanto possível (por exemplo, não assente exclusivamente em inquéritos) e as amostras devem ser representativas
E 1.8.	Deverão existir procedimentos/práticas de controlo e monitorização das diversas fases de diagnóstico .
E 1.9.	Sempre que a EA intervenha igualmente no âmbito dos domínios do Planeamento e do Desenvolvimento, deverá ser capaz de demonstrar que os resultados dos diagnósticos realizados têm repercussões concretas ao nível da respectiva tomada de decisão, designadamente, no que diz respeito à elaboração de subsequentes planos de formação.



1. Diagnóstico de Necessidades de Formação

Abordagem sectorial

- | | |
|---------------|---|
| E1.10. | Aplicam-se os Requisitos E 1.1. a E 1.3., E 1.5., E 1.7. e E 1.8. |
| E1.11. | No âmbito do referencial metodológico a utilizar devem ser contemplados (entre outros): o enquadramento socioeconómico do sector, o estudo dos empregos no sector e suas perspectivas de evolução quantitativa e qualitativa, a construção de cenários de evolução do sector, o diagnóstico de necessidades de formação e propostas de reorientação da formação especificamente vocacionada para o sector, a curto e a longo prazo, no sentido de antecipar as necessidades de qualificações e competências. |
| E1.12. | A metodologia utilizada deve prever a integração dos resultados numa perspectiva macro/meso, com uma orientação antecipada e/ou prospectiva. |

Observações

A renovação ou continuação (para além de um período a definir) da Acreditação no domínio, exige evidência de aplicação concreta das metodologias e instrumentos apresentados e aprovados aquando da concessão, incluindo obrigatoriamente a apresentação de Relatórios/Estudos de Diagnósticos de Necessidades efectuados.

Fontes de Informação

Curricula dos recursos humanos; projectos de intervenção, planos e programas de formação.

Metodologias e instrumentos técnicos; metodologias de acompanhamento e avaliação; relatórios e produtos de trabalhos desenvolvidos.



2. Planeamento

- E 2.1.** Os recursos humanos envolvidos deverão ter as competências adequadas, devendo existir na equipa elementos com experiência prévia em planeamento e/ou formação ou experiência em gestão da formação.
- E 2.2.** O Planeamento deverá ter em conta, de forma evidenciada nos seus objectivos, as necessidades de formação detectadas.
- E 2.3.** Ao nível organizacional, deverá existir uma metodologia de envolvimento dos responsáveis gerais e intermédios no planeamento das intervenções.
- E 2.4.** O Planeamento deverá resultar num Plano de Intervenção (Formação) que contemple, nomeadamente:
1. Fundamentação das intervenções face à estratégia e necessidades detectadas;
 2. A definição do tipo de intervenção (formas de organização, modalidades, ...);
 3. A designação das acções a desenvolver, respectivos objectivos e destinatários;
 4. A execução física (e financeira) previstas;
 5. A definição das metodologias a aplicar nas várias fases da intervenção;
 6. A definição dos recursos humanos a afectar (perfis e eventual identificação) – internos ou externos;
 7. A identificação dos meios e dos recursos a utilizar (apoio logístico, material, equipamento, espaços...),
 8. A identificação de possíveis parcerias e respectivos âmbitos de actuação;
 9. A identificação das metodologias de acompanhamento e avaliação a aplicar durante e após a intervenção.

Observações

A renovação ou continuação (para além de um período a definir) da Acreditação no domínio, exige evidência de aplicação concreta das metodologias e instrumentos apresentados e aprovados aquando da concessão traduzidos, em Planos de Formação com as características e amplitude previstas.

Fontes de Verificação

Curricula dos recursos humanos; projectos de intervenção, planos e programas de formação. Metodologias e instrumentos técnicos; metodologias de acompanhamento e avaliação; relatórios e produtos de trabalhos desenvolvidos.



3. Concepção	
E 3.1.	Os recursos humanos envolvidos deverão ter as competências adequadas, devendo existir na equipa elementos com formação de base ou experiência profissional relevante nas áreas de conhecimento em causa e com formação ou experiência pedagógica.
E 3.2.	A concepção deve ser orientada por informação previamente obtida, condicionante das características exigidas ao produto final, tais como: necessidades que pretende satisfazer, características do público-alvo, informação resultante de trabalhos anteriores e eventuais requisitos normativos associados à área de formação a desenvolver.
E 3.3.	A concepção de programas de formação deve contemplar e ter associada a seguinte informação de orientação para a sua aplicação: Objectivo geral, objectivos específicos, população-alvo, modalidade de formação, formas de organização, metodologias de formação e avaliação, conteúdos programáticos, cargas horárias, recursos materiais e pedagógicos, espaços e respectivos requisitos.
E 3.4.	A concepção dos programas deve ser pautada por critérios pedagógicos, prevendo uma adequação dos conteúdos aos objectivos específicos e ao público-alvo e uma utilização equilibrada e adequada das várias formas de organização.
E 3.5.	Os suportes de apoio à aprendizagem concebidos devem contemplar uma caracterização com objectivos, benefícios e condições de utilização adequada ao público-alvo e à forma de organização da formação a que se destinam.
E 3.6.	A entidade deve identificar no produto final todas as fontes, títulos e autores que serviram de base ou contribuíram para a sua concepção ou adaptação.
E 3.7.	Deverá existir pelo menos um procedimento/prática de controlo e monitorização dos resultados da concepção.
Para a validação suplementar da actuação na formação à distância:	
ED 3.1.	Nos recursos humanos deve estar incluído um especialista com formação em metodologias de concepção e desenho de estratégias e programas de formação/ensino a distância ou experiência relevante na implementação de soluções/programas formação/ensino a distância.
ED 3.2.	Deve ser aplicada uma metodologia específica de concepção de cursos a distância suportada em ferramentas de autor integradas em sistemas de gestão de aprendizagens e conteúdos. Esta metodologia deve ser consonante com os canais de distribuição e as opções pedagógicas assumidas.
ED 3.3.	Os produtos concebidos devem contemplar a definição de objectivos de aprendizagem, estruturação de itinerários de aprendizagem a distância, estruturação de unidades/sequências de aprendizagem, definição de momentos de consolidação e aplicação de conhecimentos/aprendizagens.



ED 3.4. Os conteúdos de aprendizagem estruturados para ambiente de formação à distância, devem ter as características seguintes entre outras potenciadoras do envolvimento/motivação e da aprendizagem:

- Acessibilidade (fácil acesso pelos destinatários);
- Legibilidade (qualidade da apresentação de gráficos, textos, imagens...);
- Autonomia;
- Capacidade de potenciar a aprendizagem com intervenção reduzida do tutor;
- Interactividade (potencia a relação activa entre o conteúdo e o utilizador);
- Sequência pedagógica (de acordo com uma lógica construtivista de aquisições);
- Navegabilidade interna (orientação e progressão dentro do conteúdo);
- Flexibilidade (ajustado a ritmos de aprendizagem diferentes);
- Práticas com retorno/"feedback" (possibilidade de o utilizador praticar e receber orientação/comentário ao seu trajecto de aprendizagem);
- Reutilização (o conteúdo pode ser enquadrado em itinerários de aprendizagem diferentes);

Observações

Para verificação dos requisitos anteriores, exige-se, na fase de concessão e de renovação, demonstração de evidência através de resultados (produtos) de trabalhos de concepção já desenvolvidos.

A verificação do requisito geral controlo e avaliação, relativo à actualização de conteúdos, é determinante para a renovação deste domínio.

Pode ser considerado trabalho de concepção, dependendo da sua profundidade, a adaptação de produtos a realidades ou públicos distintos daqueles para os quais foram originalmente dirigidos.

Para concepção de conteúdos e utilização de plataformas estão em emergência diversas normas e standards internacionais mais específicos, dos quais se indicam dois exemplos paradigmáticos: SCORM - Sharable Courseware Object Reference Model - conjunto de especificações desenvolvido pelo U.S. Defense Dep. www.adlnet.org. ASTD – modelo de certificação de cursos online com 19 Standards: www.astd.org.

Fontes de Verificação

Curricula dos recursos humanos; projectos de intervenção, planos e programas de formação. Metodologias e instrumentos técnicos; metodologias de acompanhamento e avaliação; relatórios e produtos de trabalhos desenvolvidos.



4. Organização/promoção

E 4.1.	Os recursos humanos envolvidos deverão ter as competências adequadas, devendo existir na equipa elementos com experiência e/ou formação pedagógica, bem como com outras qualificações relevantes para o tipo de formação e público-alvo em causa, nomeadamente, para efeitos de selecção dos participantes (apoio psicológico, apoio social...).
E 4.2.	A entidade deve assegurar um apoio logístico (próprio ou agenciado externamente) permanente às acções de formação, bem como os equipamentos e materiais pedagógicos de apoio ao desenvolvimento das intervenções.
E 4.3.	Sempre que proceda ao recrutamento e selecção dos participantes e intervenientes na formação, a entidade deverá dispor de uma metodologia com requisitos e critérios apropriados à natureza das intervenções e dos seus destinatários.
E 4.4.	A entidade deve dispor de meios e instrumentos adequados à recolha permanente de informação relacionada com a execução das acções, bem como deve assegurar o seu registo, organização e tratamento, que inclua: 1. A organização de dossiers pedagógicos por acção, com a estrutura constante no ANEXO RI (alguns dos itens poderão ser dispensados sempre que a natureza da intervenção o justifique); 2. O arquivo em suporte informático dos dados dos intervenientes e dos resultados da formação, usando e gerindo os mesmos no respeito pelas normas relativas à protecção dos dados pessoais.
E 4.5.	Sempre que proceda à promoção e divulgação das intervenções, a entidade deve assegurar a sua adequação aos públicos-alvo e recorrer aos meios de comunicação disponíveis no respeito pelos requisitos gerais aplicáveis
E 4.6.	Sempre que a formação seja dirigida a participantes individuais externos, a entidade deve divulgar informação clara junto dos mesmos, por exemplo nas fichas de inscrição, antes do estabelecimento de qualquer contrato, sobre o seguinte: 1. Métodos e critérios de selecção; 2. Informação sobre os cursos, incluindo conteúdos, requisitos de acesso e objectivos; 3. Custos totais, incluindo condições de devoluções e isenções; 4. Datas e locais de realização da formação e das provas de avaliação (se existirem);
E 4.7.	A entidade deve assegurar meios complementares de consulta e pesquisa de informação aos formandos, formadores e outros agentes. Quando tal não for possível através de meios próprios, deve dispor de informação de encaminhamento para outras entidades (Centros de Recursos em Conhecimento, etc.)
E 4.8.	A entidade deve assegurar, identificando para cada projecto, espaços adequados ao desenvolvimento (execução) das intervenções, segundo, designadamente, os seguintes critérios: 1. Dimensão e condições ambientais adequadas (luminosidade, temperatura, ventilação e ruído); 2. Condições de higiene e segurança; 3. As salas devem ser equipadas de forma a permitir o uso de equipamentos de apoio tais como: vídeo projector, computador, retroprojector, entre outros; 4. Existência de mobiliário adequado, suficiente e em boas condições; 5. Outros requisitos. 5.1. Para a realização da formação prática devem ser assegurados os espaços, instalações e



equipamentos adequados e que reproduzam o contexto normal de trabalho;

5.2. No caso de formação prática de informática, deve ainda ser assegurado: uma relação mínima de um computador para cada dois formandos e ligação à Internet na sala de formação (quando for pertinente).

5.3. No caso de formação dirigida a públicos com necessidades especiais, as condições dos espaços devem ser adequadas às suas limitações e necessidades.

Para a validação suplementar da actuação na formação à distância:

ED 4.1. Os recursos humanos envolvidos devem incluir um coordenador/gestor da formação, interno, com formação na coordenação/gestão e organização de um dispositivo de ensino/formação a distância ou experiência na implementação de um dispositivo pedagógico de formação/ensino a distância.

ED 4.2. Deverá existir um dispositivo pedagógico (suportado em plataforma tecnológica ou outra alternativa) que garanta as seguintes funcionalidades: helpdesk, contratualização de aprendizagens, inscrições, distribuição/acesso a catálogos de cursos/conteúdos, redes de contactos (entre aprendentes, tutores, gestores), distribuição/acesso a materiais pedagógicos, coordenação da tutoria, orientação e apoio, resposta a reclamações.

ED 4.3. Deverão ser utilizados métodos e instrumentos de gestão dos recursos humanos (aprendentes/alunos a distância e tutores) e gestão da distribuição dos conteúdos/materiais pedagógicos (logística), suportado ou não em plataformas tecnológicas.

Observações

A renovação ou continuação (para além de um período a definir) da Acreditação no domínio, exige evidência de aplicação concreta das capacidades demonstradas.

A dispensa de observância dos requisitos iniciados por “sempre que” só é considerada se for totalmente inadequada a sua aplicação à situação da entidade em causa.

A entidade deve identificar e caracterizar os espaços e instalações onde serão desenvolvidas as intervenções previstas, próprios ou alugados, podendo fazê-lo por métodos demonstrativos: fotografias, plantas, vídeos, etc.

Quando não seja possível a identificação antecipada dos espaços, devem ser referidas as condições mínimas exigidas para efeitos da sua selecção.

As estruturas totalmente dedicadas à formação – centros de formação e escolas profissionais – devem adaptar as suas acessibilidades às pessoas portadoras de deficiência, nos termos da lei.

Fontes de Verificação

Curricula dos recursos humanos; projectos, projectos de intervenção, planos e programas de formação; metodologias e instrumentos técnicos; metodologias de acompanhamento e avaliação; suportes de apoio à organização e promoção das intervenções; meios logísticos de apoio a formandos e formadores; meios pedagógicos, equipamentos e materiais didácticos; espaços e instalações; processos e metodologias de selecção e orientação de formandos; meios de consulta e desenvolvimento disponibilizados aos formandos; dossier técnico-pedagógico; auscultação de formandos e formadores.

Canais de aprendizagem (plataformas tecnológicas,...).



5. Desenvolvimento/Execução	
E 5.1.	Os recursos humanos envolvidos deverão ter as competências adequadas, devendo existir na equipa: ▪ Coordenador(es) pedagógico(s) em número ajustado ao volume de actividade com experiência e/ou formação pedagógica; ▪ Formadores com formação científico-técnica (ou experiência profissional) na(s) área(s) de formação em causa e experiência e/ou formação pedagógica; ▪ Outros agentes, com qualificações adaptadas às exigências da modalidade de formação, da sua forma de organização ou do público-alvo.
E 5.2.	A entidade deverá assegurar o desenvolvimento/execução das intervenções e actividades formativas, de forma consistente com o seu Plano de Intervenção, e assentes em conteúdos e suportes de qualidade, seleccionados criteriosamente tendo em conta nomeadamente os requisitos associados ao domínio 3. Concepção na sua selecção.
E 5.3.	Deverá existir uma clara definição e repartição de responsabilidades entre os vários agentes envolvidos no desenvolvimento da formação
E 5.4.	Deve existir uma articulação sistemática e permanente entre coordenadores, formadores, restante equipa técnica e formandos, devendo haver registo da respectiva metodologia e sua aplicação (reuniões, periodicidade, relatórios...), nomeadamente no Dossier Técnico-Pedagógico.
E 5.5.	A entidade deverá dispor de metodologias de avaliação diagnóstica e de conhecimentos adquiridos. Deve ainda dispor de metodologias de avaliação que incidam sobre a reacção dos formandos à formação e o desempenho dos formadores.
E 5.6.	A entidade deve dispor de metodologias de acompanhamento dos formandos ao longo de todo o processo formativo, incluindo nomeadamente o seu apoio pedagógico.
E 5.7.	A entidade deve operacionalizar as condições associadas ao desenvolvimento da formação, previstas pela concepção e identificar as restantes, adaptando-as ao contexto e público-alvo em causa.
E 5.8.	Sempre que previsto a entidade deve assegurar a realização de estágios, definindo critérios de selecção das entidades receptoras adequadas, e mecanismos de acompanhamento e avaliação dos mesmos.
E 5.9.	Sempre que adequado, a entidade deve desenvolver e registar (em Dossier Técnico-Pedagógico) todas as diligências que lhe seja possível efectuar para promover a integração profissional dos formandos
E 5.10.	Sempre que a formação seja dirigida a participantes individuais externos, a entidade deve dispor de um Regulamento de Funcionamento da Formação, e assegurar a sua divulgação junto de todos os agentes envolvidos. Este documento deverá incluir a informação (estrutura livre) presente no ANEXO RII e ser adequado, por exemplo, à forma de organização da formação.
E 5.11.	Sempre que a formação seja dirigida a participantes individuais externos a entidade deverá dispor de instalações de acesso público (“porta aberta”) com função de atendimento permanentemente assegurada.
E 5.12.	Quando existam intervenções deslocalizadas a entidade deve demonstrar e assegurar o acompanhamento pleno de todo o processo formativo e a sua realização em idênticas condições de qualidade, nomeadamente, deve apresentar: ▪ A identificação de eventual entidade responsável ou co-responsável pela organização, ou de outras que intervenham no processo, com a respectiva repartição de funções; ▪ A metodologia de articulação de todos os intervenientes a que se refere o ponto 5.4.; ▪ A forma como é garantido o atendimento permanente aos formandos e formadores locais; ▪ O responsável pela coordenação, referindo a sua afectação temporal ao acompanhamento das acções e a frequência de deslocações ao local das mesmas; ▪ A forma como é assegurado o acompanhamento dos formandos antes, durante e após a formação;



E5.13.	Deverão existir procedimentos/práticas de controlo e monitorização das diversas fases do desenvolvimento.
Para a validação suplementar da actuação na formação a distância:	
ED 5.1.	Os recursos humanos deverão incluir tutores com formação em métodos e técnicas de tutoria em contexto de formação/ensino a distância ou experiência prática na supervisão e orientação pedagógica de aprendentes/formandos a distância. Deverá também existir um coordenador que obedeça ao requisito ED4.1.
ED 5.2.	Qualquer que seja o modelo de formação adoptado deve estar sempre em consonância com o modelo pedagógico de aprendizagem adequado aos objectivos e destinatários, nomeadamente, em modelos mistos deve ser assegurada uma relação criteriosa e equilibrada entre as componentes presencial e a distância.
ED 5.3.	Deverá existir um sistema de tutoria, equilibrado e ajustado ao público-alvo e à formação em causa, divulgado previamente, que tenha uma capacidade de resposta eficaz e atempada (no máximo até 48 horas após o contacto/pedido do formando).
ED 5.4.	O sistema de tutoria deverá ter uma relação equilibrada entre o nível de autonomia e de interactividade dos materiais.
ED 5.5.	O sistema de tutoria pedagógica deve ainda contemplar formas de comunicação e interacção entre aprendentes e tutores e inter aprendentes, mecanismos de mobilização e incentivo e feedback, métodos de organização e controlo do trabalho individual e em equipa e formas de verificação de aprendizagens.
ED 5.6.	O sistema de avaliação implementado deve garantir a fiabilidade da informação recolhida (respostas a testes/trabalhos desenvolvidos), o retorno dos resultados e a utilização dos resultados da avaliação para efeitos de aplicação de acções correctivas e de melhoria do Dispositivo de Formação
ED 5.7.	Os conteúdos/materiais de suporte da aprendizagem devem obedecer aos requisitos ED3.4., permitindo-se, todavia, graus variáveis de aproximação consoante o modelo de tutoria aplicado.
ED 5.8.	Devem existir cadernos de encargos que regulem os serviços pedagógicos e as actividades desempenhadas pelos tutores, cadernos de encargos pedagógicos que regulem o trabalho individual e em equipa dos aprendentes e ainda guias de exploração de materiais/conteúdos.
Observações A renovação ou continuação (para além de um período a definir) da acreditação no domínio, exige evidência de aplicação concreta das capacidades demonstradas. Toda a entidade formadora deve dispor de metodologias e instrumentos necessários à realização de avaliação diagnóstica e de avaliação de conhecimentos adquiridos, adequados ao seu tipo de intervenção, ainda que o seu uso possa não ser generalizado a toda a formação que desenvolve (situações que carecem de fundamentação). Qualquer avaliação que incida sobre os formandos deve ser feita no respeito das seguintes condições: 1. Os formandos devem ter consciência prévia da sua realização, do respectivo contexto dos efeitos a que se destina 2. Deve seguir princípios de equidade, ser justa e flexível 3. Deve ser Focalizada nos objectivos de aprendizagem definidos 4. Deve ter uma amplitude de incidência adequada às conclusões que pretende retirar (aquisição de determinadas competências ou conhecimentos) Para a validação da actuação na formação a distância é indispensável a apresentação dos protocolos, acordos ou contratos com outras entidades, visando a divisão de tarefas/responsabilidades na gestão do processo formativo, com a explicitação clara das relações contratuais entre os vários parceiros.	



Fontes de Verificação

Curricula dos recursos humanos; Projectos de intervenção, planos e programas de formação; metodologias e instrumentos técnicos; metodologias de acompanhamento e avaliação; relatórios e produtos de trabalhos desenvolvidos.

Dossier técnico-pedagógico; auscultação de formandos e formadores.

Dispositivo de formação a distância.



6. Acompanhamento e Avaliação	
Abordagem organizacional	
E 6.1.	Os recursos humanos envolvidos deverão ter as competências adequadas, devendo existir na equipa elementos com experiência e/ou formação em avaliação da formação, formação técnica e/ou experiência profissional adequada ao objecto de análise e estudo, bem como experiência e/ou formação pedagógica.
E 6.2.	Deverá existir um coordenador que garanta a implementação do projecto de acordo com os objectivos pré-estabelecidos. Poderá tratar-se de um colaborador interno da entidade ou, quando externo, exercer uma colaboração regular formalizada em contrato.
E 6.3	Sempre que intervenha também no domínio do desenvolvimento/execução, a entidade deverá definir metodologias de Acompanhamento de todo o processo, com vista a uma melhor garantia e controlo de resultados, face a objectivos pré-definidos, numa perspectiva de adequação permanente dos seus serviços às necessidades dos respectivos clientes/utilizadores.
E 6.4	A entidade deverá dispor de um referencial metodológico com instrumentos associados, adequado aos objectivos do processo de avaliação, que contemple o disposto nos pontos seguintes.
E 6.5	Deve ser elaborado um plano de execução que contemple, nomeadamente, a calendarização das diversas fases da intervenção, a orçamentação e afectação de recursos humanos. As fases de intervenção deverão integrar, nomeadamente, os níveis de avaliação a atingir (ver ANEXO R III) respectiva indicação dos objectivos, assim como metodologias e instrumentos associados.
E 6.6.	Deve estar prevista uma forma eficaz de envolvimento não só dos formandos, como também de outros agentes envolvidos no processo de formação (durante) e no contexto de inserção dos seus destinatários (após).
E 6.7	No âmbito dos processos de avaliação da formação, a EA deverá analisar os respectivos resultados, bem como apresentar conclusões relativas à conformidade dos mesmos face aos objectivos inicialmente fixados (pedagógicos, de formação e de projecto). A avaliação para além de incidir sobre os níveis de avaliação de reacção e aprendizagem (1º e 2º níveis de avaliação de Kirkpatrick, ver ANEXO RI) deverá, no mínimo incidir sobre o impacto da formação no âmbito dos contextos nos quais as novas competências possam ser mobilizadas – aferir a efectiva transferência de adquiridos do contexto de formação para o contexto real de aplicação (3º nível do mesmo referencial).
E6.8.	A entidade deverá garantir, sempre que possível, a diversificação da metodologia e dos instrumentos a utilizar e a credibilidade/adequação das fontes de informação a que recorra.
E 6.9.	Sempre que a entidade intervenha igualmente no âmbito do domínio do desenvolvimento/execução da formação, deverá ser capaz de demonstrar que os resultados das avaliações realizadas têm repercussões concretas ao nível da respectiva tomada de decisão, designadamente no que diz respeito à elaboração de subseqüentes planos de formação.
E 6.10.	Deverão existir procedimentos/práticas de controlo e monitorização das diversas fases da avaliação
Abordagem sectorial	
E 6.11.	Aplicam-se os requisitos E6.1., E6.2., E6.8. e E6.10.
E 6.12.	A entidade deve dispor de um referencial metodológico que contemple as mesmas dimensões de análise consideradas no Diagnóstico de Necessidades eventualmente desenvolvido. Deve considerar o enquadramento socioeconómico dos resultados da formação e o respectivo impacto ao nível das qualificações e competências com necessidades de desenvolvimento, numa perspectiva macro/meso, bem como deve efectuar propostas de reorientação das intervenções.

**Observações**

A renovação ou continuação (para além de um período a definir) da acreditação no domínio, exige evidência de aplicação concreta das metodologias e instrumentos apresentados e aprovados aquando da concessão, incluindo obrigatoriamente a apresentação de Relatórios/Estudos de Avaliação efectuados.

Dos resultados a apresentar ao sistema deverão ser contempladas as informações indicadas no ANEXO R IV

Sempre que possível, os agentes e os actores envolvidos no trabalho de avaliação deverão receber feedback acerca dos resultados da avaliação.

Incluem-se nas estratégias de envolvimento de actores: realização de reuniões, desenvolvimento de parcerias com actores directa ou indirectamente envolvidos, constituição de comissões de acompanhamento, constituição de observatórios de inserção, entre outras.

Fontes de Informação

Curricula dos recursos humanos; projectos de intervenção, planos e programas de formação.

Metodologias e instrumentos técnicos; metodologias de acompanhamento e avaliação; relatórios e produtos de trabalhos desenvolvidos.



7. Outras Formas de Intervenção

E 7.1.	As actividades/projectos deverão estar relacionados com formação/qualificação/inserção profissional, sem, no entanto, terem a natureza formativa, devendo ter como objectivo contribuir para os seus resultados, de forma complementar (ANEXO R V).
E 7.2	Os Recursos Humanos envolvidos devem ser adequados às actividades desenvolvidas, devendo a entidade identificar, pelo menos, um colaborador com competências adequadas, afecto ao desenvolvimento da actividade.
E 7.3	A entidade deverá dispor de um referencial metodológico com instrumentos técnicos adequados aos objectivos e público-alvo das actividades/projecto.
E 7.4	A entidade deverá indicar para cada actividade/projecto objectivos concretos e um meio de verificação (metodologia e instrumentos associados) do seu cumprimento, quer durante a actividade (acompanhamento), quer após a sua realização (avaliação).

Observações

A renovação ou continuação (para além de um período a definir) da Acreditação no domínio exige evidência de aplicação concreta das metodologias e instrumentos apresentados e aprovados aquando da concessão.

Fontes de Verificação

Curricula dos recursos humanos; projectos, projectos de intervenção, planos e programas de formação; metodologias e instrumentos técnicos; metodologias de acompanhamento e avaliação; suportes de apoio à organização e promoção das intervenções; meios logísticos de apoio a formandos e formadores; meios pedagógicos, equipamentos e materiais didácticos; espaços e instalações.



ANEXOS AOS REQUISITOS

ANEXO R I

Estrutura do DOSSIER TÉCNICO-PEDAGÓGICO

- a) Referencial do Curso (conteúdos, destinatários, objectivos gerais e específicos, metodologias);
- b) Cronograma;
- c) Documentação de Apoio;
- d) Forma de divulgação das acções;
- e) Coordenador e respectivo cv;
- f) Formadores e respectivos cv, por módulos de formação;
- g) Fichas de Inscrição dos Formandos;
- h) Notas do processo de Selecção (fundamentação);
- i) Contratos de Formação (formandos) e de Prestação de Serviços (formadores externos);
- j) Sumários das sessões;
- k) Relatórios de Avaliação de Estágios e Visitas de Estudo;
- l) Diligências e contactos relativos a tentativas de integração profissional dos formandos (quando apropriado);
- m) Fichas de Registo de assiduidades (de formandos e formadores);
- n) Provas, Testes e Relatórios de trabalhos de fim de curso;
- o) Pauta de classificação final;
- p) Avaliação de desempenho dos formadores;
- q) Avaliação de reacção/satisfação dos formandos;
- r) Ficha de ocorrências (imprevistos, reuniões com a coordenação, registo de articulação coordenação/formação).

ANEXO R II

Informação mínima a integrar num REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO

- a) Política e estratégia da entidade;



- b) Formas e métodos de inscrição e selecção;
- c) Condições de frequência (obrigações, interdições, requisitos, assiduidades mínimas...);
- d) Regime de pagamentos e política de devoluções e isenções;
- e) Condições de funcionamento da formação (definição e alteração de horários, locais, cronogramas...);
- f) Interrupções e possibilidade (eventual) de repetições de cursos;
- g) Procedimentos relativos a queixas e reclamações (assegurando a sua forma escrita ou registo, e uma resolução fundamentada e independente);
- h) Descrição genérica das responsabilidades/deveres dos formadores, coordenadores e outros agentes.

ANEXO R III

Níveis de avaliação

Nível 1 – reacção (enfoque: satisfação, percepção, opinião, ...).

Nível 2 – aprendizagem (enfoque: saberes, saber-fazer técnicos, sociais e relacionais adquiridos).

Nível 3 – comportamentos (enfoque: transferência de aprendizagens para os contextos de trabalho, ou seja, aplicação dos saberes adquiridos). Podem também ser observados efeitos/impactes da formação quer ao nível da integração sociocultural do formando quer ao nível da sua integração profissional, caso sejam esses os objectivos da formação.

Nível 4 – resultados (enfoque: impacto no desempenho das equipas e no desempenho organizacional).

Os Níveis 3 e 4 podem ter contornos diferentes dos apresentados, todavia, são sempre níveis em que se avalia o impacto da formação sobre os contextos/condições que pretendia influenciar, tal como previsto nos seus objectivos.

ANEXO R IV

Informação a considerar nos outputs da avaliação (outputs a destacar no âmbito de relatórios finais de avaliação da formação para efeitos de acreditação no domínio do acompanhamento e avaliação da formação).



Considerando um projecto de formação específico, compete à EA apresentar:

- Descrição sucinta do processo de diagnóstico de necessidades que esteve na origem de determinado projecto formativo, com enfoque ao nível:
 - Das técnicas utilizadas para identificação e análise de situações a estudar (ex: técnicas de análise de problemas utilizadas...)
 - Das necessidades a colmatar
 - Da fundamentação da opção formativa escolhida para solução do problema (ex: escolha do curso x)
- Descrição do processo de avaliação, com enfoque ao nível dos métodos e técnicas utilizadas, objectivos da avaliação, tipos e níveis de avaliação desenvolvidos, respectivos momentos de aplicação, agentes envolvidos...)
- Justificação das propostas de avaliação relativamente às características das soluções formativas em estudo;
- Tratamento de indicadores concretos relativos ao desenvolvimento da acção, em particular aqueles que remetem para eventuais alterações no âmbito da intervenção formativa em curso;
- Descrição detalhada das metodologias de avaliação adoptadas por nível de avaliação desenvolvido; (ex: aplicação de questionários, entrevistas, recurso a observações (participantes e não participantes), acompanhamento de grupos de controlo, desenvolvimento de painéis de discussão...);
- Apresentação dos resultados obtidos (por nível de avaliação desenvolvido); destaque para a articulação de resultados, decorrentes dos vários níveis de avaliação, para eventual comparação e verificação de progressos;
- Elaboração de conclusões e recomendações dirigidas aos respectivos centros de decisão, incluindo a elaboração de um sumário executivo (diferenciado de acordo com as necessidades/expectativas dos vários centros de decisão).

Observação: a apresentação de relatórios finais de avaliação não invalida a possibilidade de serem apresentados relatórios intermédios de avaliação.



ANEXO R V

Enquadramento do domínio 7 – Outras formas de Intervenção

Inclui intervenções que contribuem para o processo formativo mas que não são de natureza formativa, podem desenvolver-se a montante, durante ou a jusante desta, tais como:

1. Realização de estudos de caracterização das condições económicas, psicossociais e culturais de regiões, comunidades ou grupos-alvo, identificando as suas problemáticas, necessidades e/ou potencialidades, bem como as abordagens e intervenções mais adequadas.
2. Realização de estudos de investigação que sirvam de base para posteriores intervenções.
3. Desenvolvimento de acções/actividades de sensibilização, informação/orientação e/ou preparação dos grupos alvo, enquanto processos facilitadores do despiste de interesses e vocações, da adesão do público-alvo às intervenções formativas e da sua posterior eficácia.
4. Desenvolvimento de formas específicas de acompanhamento e apoio (psicossocial e logístico) no decurso e na sequência das intervenções formativas.
5. Desenvolvimento de estratégias integradas de intervenção em comunidades ou grupos alvo específicos, facilitadoras ou complementares do processo de formação e integração socioprofissional.
6. Desenvolvimento de intervenções assentes em metodologias e formas de organização promotoras do processo de integração ou de readaptação socioprofissional.
7. Promoção e garantia do envolvimento e da articulação entre os agentes sociais, económicos, culturais e civis (de âmbito local, regional, nacional ou internacional) na criação e prossecução de condições de sucesso das intervenções.



Anexo J

Modelo de requisição-selecção de formadores para o CFMTFA

